

## ส่วนที่ 1 : การประกอบธุรกิจ

### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

#### 1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจในการดำเนินงานของบริษัท

##### วิสัยทัศน์

เราจะเป็นบริษัทไอทีที่คนอยากทำงานด้วยมากที่สุด เพื่อสร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของทุกคน

##### พันธกิจ

เป็นพลังในการขับเคลื่อนในการทำชีวิตดิจิทัลของคุณให้ดีขึ้น

##### กลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัท

บริษัทยังคงมีเป้าหมายที่จะเป็นบริษัทไอทีที่คนอยากทำงานด้วยมากที่สุด เพื่อสร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของทุกคน โดยมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดียึดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยบริษัทมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจตามแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ Cloud Computing, Big Data, Mobility และ Security ให้สอดคล้องกับ Digital Business Transformation เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน รวมทั้งมุ่งมั่น “สร้างคน” โดยพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสายวิชาชีพ ICT ให้ตรงกับแนวโน้มความต้องการทางการตลาดของภาคธุรกิจ

ในปี 2562 บริษัทดำเนินกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการศึกษาด้วยตนเองในโครงการ MFEC Udemy พร้อมผลักดันให้พนักงานแสดงความสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้โดยการเป็นวิทยากรผ่านโครงการ The Meet Up ซึ่งเป็นโครงการ Knowledge Sharing ร่วมกันภายในองค์กร อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานแชร์ความรู้ผ่านบทความสาธารณะ โดยเพิ่มช่องทาง Medium อันเป็นการยกระดับภาพลักษณ์องค์กรสู่ภายนอก ด้านความสามารถในความพร้อมต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน และยังคงดำเนินกิจกรรม เพื่อผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างความพร้อมในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนขับเคลื่อนพันธกิจขององค์กรที่ว่า “บริษัทฯ จะเป็นพลังขับเคลื่อนในการทำชีวิตดิจิทัล จึงเน้นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศ เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตดิจิทัลของประชาชนทั่วประเทศ” สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลของรัฐบาลอันเป็นการสร้างรากฐานและนำไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย อาทิ โครงการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และโครงการสร้างศูนย์การเรียนรู้ MFEC Academy ร่วมกับมหาวิทยาลัยบูรพา

##### กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญของ MFEC GROUP ในปี 2562 มีดังนี้

ในปี 2562 บริษัทยังคงดำเนินการปรับโครงสร้างขององค์กรและกลุ่มบริษัทในเครือ พร้อมกำหนดกลยุทธ์การบริหารธุรกิจให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามความต้องการของตลาดด้วยการขยาย Business Model ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น

- Solution Provider เป็นการนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาด้านไอทีที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า โดยยังคงให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าระดับ Enterprise และ Government เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่ยังสร้างรายได้หลักให้กับบริษัท

- Revenue Sharing โดยอาศัยการลงทุนในธุรกิจที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- The merger of MFEC's subsidiaries โดยควบรวมกิจการที่มีลักษณะเหมือนกันคล้ายคลึงกันเข้าด้วยกันของกลุ่มบริษัทในเครือเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ เพิ่มโอกาสและเสริมสร้างรายได้ ลดความเสี่ยงทางธุรกิจและสร้างจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพทางการเงิน
- ปรับโครงสร้างการถือลงทุนกลุ่มบริษัทในเครือ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบริษัทย่อย

นอกจากนี้ บริษัทยังคงใช้ Objectives & Key Results (OKR) เป็นเครื่องมือหลักในการวัดผลและตั้งเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ต่อเนื่องจากปี 2561 ที่ต้องการสร้าง “MFEC Success DNA” กลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่สร้างสรรค์งานให้เกิด Creativity และเน้นความ Productivity ให้ตอบโจทย์และเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มลูกค้า มี Mindset ที่ดีพร้อมพัฒนาตัวเองและพร้อมเรียนรู้การทำงานอย่างมี Passion ซึ่งตลอด 1 ปีที่ผ่านมาเครื่องมือ OKR ช่วยกระตุ้นให้สามารถตอบรับไปกับกลยุทธ์และเป้าหมายหลักขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความแข็งแกร่งในมิติของความกลมเกลียวเป็นปึกแผ่นทั้งกลุ่มพนักงาน Front Office และกลุ่มพนักงาน Back Office

## 1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ

### ประวัติความเป็นมา การเปลี่ยนแปลง และพัฒนากิจการที่สำคัญของบริษัท

- ประวัติและความเป็นมาของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นเมื่อต้นปี 2540 โดยการร่วมทุนระหว่าง บริษัท โมเตอร์นฟอร์ม อินทิเกรชั่น เซอร์วิส เซส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมของ บริษัท โมเตอร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญ และมากด้วยประสบการณ์ในด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษา พัฒนา วางระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าวิสาหกิจ (Enterprise) ขนาดใหญ่ที่เป็นผู้นำในแต่ละอุตสาหกรรมไม่ว่าจะเป็นกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม กลุ่มสถาบันการเงิน หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ พลังงาน อุตสาหกรรมการผลิต และอื่นๆ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กรรองรับโอกาสทางธุรกิจที่จะเข้ามาในอนาคตตามการขยายตัวของธุรกิจในยุคการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจภูมิภาค (Regionalization) รวมถึงการก่อตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC (ASEAN Economic Community) ด้วยความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศ ทำให้บริษัทมีผลประกอบการที่ดี และเติบโตขึ้นตามลำดับ โดยเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2546 บริษัทได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปิดทำการซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ประชาชนทั่วไปในตลาดหลักทรัพย์ครั้งแรก เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2546 โดยมีบริษัท โมเตอร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็น “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่”

ในช่วงการก่อตั้งบริษัทกลุ่มผู้บริหารได้เล็งเห็นว่าการประกอบธุรกิจในลักษณะการซื้อมาขายไปนั้น มีแนวโน้มที่จะมีจำนวนคู่แข่งค่อนข้างมาก อันจะนำมาซึ่งการแข่งขันด้านราคา และอาจทำให้บริษัทไม่สามารถเพิ่มยอดขายโดยรักษาราคาส่งส่วนกำไรไว้ได้ นอกจากนี้ในการประกอบธุรกิจลักษณะดังกล่าวผู้ประกอบการจะต้องมีการเก็บรักษาสินค้าคงคลังทำให้ต้องมีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอ ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการที่สินค้าล้าสมัยอันจะทำให้ราคายาลดลง ผู้บริหารจึงได้เริ่มดำเนินธุรกิจของบริษัทในลักษณะการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา พัฒนา วางระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเปิดศูนย์วิจัยและพัฒนา (Development Center) ที่อาคารเล่าเป้งวันทาวเวอร์ ถนนวิภาวดี-รังสิต เพื่อเป็นศูนย์ในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัท รองรับ การขยายงาน มุ่งเน้นการขยายบริการเป็นสำคัญ ซึ่งทำให้บริษัทสามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขันด้านราคา และสามารถคงรักษาราคาส่งส่วนกำไรไว้ที่ที่เหมาะสมได้ อีกทั้งยังเป็นการลดการพึ่งพาผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่างๆ เสริมสร้างศักยภาพ ในการแข่งขัน และดำเนินธุรกิจ ทำให้บริษัทสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มโดยการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ แก่ลูกค้าได้ก่อนคู่แข่ง นอกจากนี้ประสบการณ์ และผลงานที่บริษัทได้รับจากการให้บริการ ช่วยส่งเสริมให้บริษัท

มีลูกค้าหลักในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม กลุ่มสถาบันการเงิน หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ พลังงาน อุตสาหกรรมการผลิต และอื่นๆ

ปี 2547 - 2548 บริษัทได้เข้าลงทุนในบริษัทย่อย 6 แห่งประกอบด้วย 1) บริษัท พรอมทีนา จำกัด ถือหุ้นลงทุนในส่วน 60% ของทุนจดทะเบียน 2) บริษัท โพรบิทซิเนท จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 51% ของทุนจดทะเบียน 3) บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นนิตี จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 51% ของทุนจดทะเบียน 4) บริษัท โมเดิร์นฟอรัม อินทิเกรชั่นเซอร์วิส จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 100% ของทุนจดทะเบียน 5) บริษัทเอ็ม.ไอ.เอส เอพาร์ตเมนต์ จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 80% ของทุนจดทะเบียนผ่านบริษัท โมเดิร์นฟอรัม อินทิเกรชั่น เซอร์วิส จำกัด และ 6) บริษัท สกายบลิตซ์ (1995) จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 100% ผ่านบริษัท โมเดิร์นฟอรัม อินทิเกรชั่น เซอร์วิส จำกัด โดยบริษัทที่เข้าลงทุนทั้งหมดเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ซึ่งมีแนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจในกลุ่มลูกค้าขนาดกลาง และขนาดย่อม เพื่อขยายความเป็นผู้นำในทุกด้านของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี 2551 และปี 2553 บริษัทจึงได้ดำเนินการจำหน่ายหุ้นลงทุนในบริษัท สกายบลิตซ์(1995) จำกัด และบริษัท โพรบิทซิเนท จำกัด ซึ่งมีผลการดำเนินงานขาดทุนสะสม อันเป็นผลดีต่อบริษัทซึ่งมีต้องรับผลการดำเนินงานขาดทุนต่อไปในอนาคต และเพื่อให้องค์กรเติบโตและมุ่งสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

ในปี 2554 - 2555 กลุ่มผู้บริหารตัดสินใจเข้าลงทุนรับซื้อ และรับโอนกิจการ NTS โดยถือหุ้นลงทุนสัดส่วน 100% (ซึ่งมีผลทำให้กลุ่มบริษัท ซอฟต์แวร์ จำนวน 7 บริษัท เป็นบริษัทย่อย ประกอบด้วย 1. บริษัท ส่องสอน ซอฟต์แวร์ จำกัด 2. บริษัท ซอฟต์แวร์โปรเฟสชันแนล จำกัด 3. บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด 4. บริษัท เคซอฟต์แวร์ คอนซัลติง จำกัด 5. บริษัท สามหมอก ซอฟต์แวร์ จำกัด 6. บริษัท ซอฟต์แวร์ (1999) จำกัด 7. บริษัท ขอนแก่น ซอฟต์แวร์ จำกัด ผ่านการถือลงทุนของบริษัท ซอฟต์แวร์ (1999) จำกัด) พร้อมตัดสินใจเข้าลงทุนซื้อ และรับโอนกิจการในกลุ่มบริษัท เมกัส โดยถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 100% ซึ่งมีผลทำให้บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) และบริษัท บิสซิเนท แอปพลิเคชัน จำกัด เป็นบริษัทย่อยในกลุ่ม MFEC Group และร่วมลงทุนในบริษัท อังสรอมโซลูชัน จำกัด โดยถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 40% ของทุนจดทะเบียน เพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และเป็นการขยายการลงทุนในการพัฒนาสินทรัพย์ทางปัญญาของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในกลุ่ม MFEC Group โดยรวมประกอบด้วยบริษัทรวมจำนวน 1 บริษัท และบริษัทย่อยจำนวน 13 บริษัท

ในปี 2557 และปี 2558 บริษัท โมเดิร์นฟอรัมกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่มีมติอนุมัติรายการจำหน่ายหุ้นบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 61,983,675 หุ้น คิดเป็น 14.07% ของทุนชำระแล้วให้กับบริษัท TIS INC. ประเทศญี่ปุ่น ในราคาหุ้นละ 10.70 บาท เป็นเงิน 663,225,322.50 บาท โดยทำการจำหน่ายในวันที่ 14 พฤษภาคม 2557 และภายหลังการจำหน่ายหุ้นดังกล่าวทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของ Modernform Group ลดลงเหลือ 2.41% และมีผลทำให้ บริษัท TIS Inc. ซึ่งเข้าซื้อหุ้นจาก Modernform Group และถือลงทุนในสัดส่วน 18% ของทุนจดทะเบียนชำระแล้วมีสถานะเป็น “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” แทนบริษัท โมเดิร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยการทำการรายการดังกล่าวของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ด้วย TIS Inc. เป็นกลุ่มบริษัทต่างชาติซึ่งเป็นผู้นำในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศญี่ปุ่น ทำให้บริษัทได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทียบเท่ากับบริษัทชั้นนำต่างชาติถือเป็นการเพิ่มโอกาสทางการค้า บริษัทได้มีการพัฒนา และปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องไปกับความต้องการของตลาด เทคโนโลยีตลาดจนความต้องการของลูกค้า อีกทั้งมีการวางระบบการควบคุมภายในพร้อมการปรับโครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจใหม่ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอยทั้งในและต่างประเทศ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นตัวกระตุ้นให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว อาทิ กลยุทธ์การปฏิรูปการทำธุรกิจ หรือ Business Transformation มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยียกระดับและพัฒนาธุรกิจที่เปลี่ยนไป นำศักยภาพ และความเชี่ยวชาญที่ MFEC มีเข้าช่วยแก้ไขและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับกลุ่มลูกค้าใน

อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่กำลังเผชิญความท้าทายทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมไปถึงมีการสร้างโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ในลักษณะการร่วมทุนกับพันธมิตรในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ อาทิ กลุ่มสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ กลุ่มบันเทิง ฯลฯ

### ● การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ปีแรกของการดำเนินธุรกิจ บริษัทต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ครั้งสำคัญทางการเงินในเอเชีย หรือเรียกทั่วไปในประเทศไทยว่า วิกฤตต้มยำกุ้ง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการทำกำไร และการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่ทว่าเพียง 6 ปีหลังจากก่อตั้ง คุณศิริวัฒน์ วงศ์จารุกร ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ได้นำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และถูกจัดเป็นหุ้นเด่นจ่ายปันผลตลอด 10 ปี เฉลี่ย 7.81% สูงสุดในหุ้นหมวดสื่อสารฯ โดยการดำเนินงานของบริษัทได้วางนโยบายเติบโตไปพร้อมกับลูกค้า มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายวาระดังนี้

ในปี 2559 - 2560 มีการปฏิรูปภายในองค์กรที่สำคัญ คือ การปรับสภาพแวดล้อมสำนักงานใหม่ ซึ่งเป็นศูนย์พัฒนาผลิตภัณฑ์และสำนักงานสาขาที่ 2 ของบริษัท บนแนวคิดที่สะท้อนภาพขององค์กรที่เต็มไปด้วยพลังแห่งความคิดสร้างสรรค์ ควบคู่กับการยกระดับการทำงานภายใต้แนวคิด “New Office – New Culture” ประกอบด้วย 1. Collaboration 2. Communication 3. Concentration 4. Chill Out โดยสำนักงานแห่งใหม่ของ MFEC ตั้งอยู่ ณ อาคาร SJ Infinite ชั้น 11 - 12 และผู้บริหารมีแนวคิดพร้อมนโยบายสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีศักยภาพในการทำงาน และบริหารจัดการหน่วยงานให้เติบโตพร้อมขยายตัวและจดทะเบียนเป็นบริษัทย่อยแห่งใหม่ อีกทั้งมีนโยบายขยายการลงทุนเพื่อช่องทางรายได้ใหม่ และเป็นการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ อันจะเสริมสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีบริษัทเข้าลงทุนถือหุ้นอีก 4 บริษัท ประกอบด้วย 1) บริษัท เพลย์ทอเรียม โซลูชันส์ จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 70% ของทุนจดทะเบียน 2) บริษัท แพนสเตอร์ มีเดีย จำกัด ถือหุ้นลงทุนใน สัดส่วน 30% ของทุนจดทะเบียน 3) บริษัท ดาต้าคาเฟ่ จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 60% ของทุนจดทะเบียน และ 4) บริษัท ดิจิทัล แชนแนล จำกัด ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 36%

ปี 2561 เป็นปีแห่งการปรับตัวที่สำคัญของ MFEC Group ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี บริษัทเพิ่มเงินลงทุนในบริษัท แพนสเตอร์ มีเดีย จำกัด ซึ่งเพิ่มทุนจดทะเบียนเพื่อต่อยอดธุรกิจขยายการให้บริการเผยแพร่ข่าวสาร และกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชัน พร้อมออกหุ้นเพิ่มทุนให้ผู้บริหารและพนักงานเพื่อสร้างกำลังใจในการพัฒนา และต่อยอดธุรกิจ ทำให้สัดส่วนการถือลงทุนของบริษัทคงเหลือ 29% ของทุนจดทะเบียน บริษัทได้จำหน่ายหุ้นในกลุ่มบริษัทซอฟต์แวร์ 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ซอฟต์แวร์ (1999) จำกัด และบริษัท ขอนแก่น ซอฟต์แวร์ จำกัด รวมทั้งดำเนินการควบรวมกลุ่มธุรกิจบริษัทในเครือที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกันในกลุ่ม Softsquare Group ประกอบด้วย 1) บริษัท ซอฟต์แวร์โปรเฟสชันแนล จำกัด 2) บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด 3) บริษัท เคซอฟต์แวร์ คอนซัลติง จำกัด และ 4) บริษัท สามหมอก ซอฟต์แวร์ จำกัด โดยควบรวมบริษัทในนาม บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด พร้อมปรับ Business ภายในเพื่อประโยชน์ในการสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ เพิ่มโอกาสเสริมสร้างรายได้ ลดความเสี่ยงทางธุรกิจและสร้างจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพทางการเงิน และปรับโครงสร้างบริษัทในเครือ โดยซื้อหุ้นสามัญ บริษัท เอ็ม.ไอ.เอส. เอช.เอช.เอส จำกัด ในสัดส่วน 75% ของทุนจดทะเบียนจากบริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบริษัทย่อยก่อนดำเนินการจำหน่ายเงินลงทุนบางส่วนในบริษัท พระอินทร์ ฟินเทค ให้กับบริษัท เจเวนเจอร์ส จำกัด ในกลุ่มบริษัท “JMART” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ และการต่อยอดทางธุรกิจ สร้างจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ โดยปัจจุบันบริษัทถือหุ้นคงเหลือในสัดส่วน 71.62% ของทุนจดทะเบียน อีกทั้งซื้อหุ้นของบริษัทแอดวานซ์อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนตี้ จำกัด จากผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสัดส่วน 38.2% ทำให้สัดส่วนการถือลงทุนของบริษัทเพิ่มเป็น 98.2% ของทุนจดทะเบียน เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบริษัทย่อย และผลักดันให้องค์กรเติบโตในอนาคต จากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ต่างๆ ของ MFEC มุ่งเน้นเรื่องการสร้างคน และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจรวมถึงการ Reinvestment ทั้งภายใน และภายนอก โดยการเพิ่มเงินลงทุนใน Fanster ซื้อหุ้นสามัญ MISO และ AIM จำหน่ายและรวบรวมธุรกิจของกลุ่มบริษัทในเครือ Softsquare Group การร่วมลงทุนของบริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด “บริษัทย่อย” กับบริษัทในกลุ่ม JMART จะทำให้บริษัทย่อยสามารถขยายฐานธุรกิจให้กว้างขวางมากขึ้น อันจะเสริมสร้างให้ MFEC Group เป็นผู้นำธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศที่แข็งแกร่ง

ประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคของการทำ Digital Disruption ซึ่งเต็มไปด้วยความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และสิ่งแวดล้อมในด้านของการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการปรับตัวเพื่อการแข่งขันรูปแบบใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะการแข่งขันที่รวดเร็วทำให้ MFEC เกิดการ Transformation โดยเน้น 2 ส่วนสำคัญในองค์กร ได้แก่ 1) People Transformation เริ่มต้นจากคนเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญ และมีส่วนต่อการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรโดยเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทันสมัยเหมาะกับคนรุ่นใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะใหม่ๆ รองรับกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขององค์กรเอง 2) Business Transformation เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงคู่ค้าของบริษัท MFEC เล็งเห็นว่าการทำธุรกิจในรูปแบบเดิม จะไม่สอดคล้องต่อการเติบโตของพนักงานจึงได้หาโมเดลธุรกิจใหม่ ด้วยการก้าวไปสู่อุตสาหกรรมใหม่ที่ไม่มีเพียงแค่ธุรกิจ SI แบบเดิมเพียงอย่างเดียว โดย MFEC ได้ผลักดันบุคลากรภายในที่เก่ง และมีไอเดียทางธุรกิจได้สร้างธุรกิจใหม่ให้เกิดขึ้นจริงเพื่อสอดคล้องกับความต้องการ และพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค ผ่านการลงทุน Start Up ในรูปแบบ Corporate Venture Capital รวมไปถึงการทำธุรกิจกับคู่ค้าผ่านการทำ Venture Builder โดยการเข้าไปร่วมลงทุนด้วยการอาศัยเทคโนโลยี ความสามารถ และแรงงานที่บริษัทมีเพื่อสร้างธุรกิจใหม่ๆ ที่มี Time to Market ที่รวดเร็ว

ในปี 2562 MFEC ได้ตั้งเป้าหมายใหม่ให้ธุรกิจเติบโตได้แบบก้าวกระโดด แต่เดิมมีการตั้งเป้าหมายในการเติบโต 10 - 15% ทำให้ทุกธุรกิจพยายามทำผลงานให้บรรลุตามเป้าหมาย แต่มีธุรกิจบางประเภทไปสู่ปลาย S-Curve ทำให้ธุรกิจนั้นเติบโตได้ยาก ในขณะที่บางธุรกิจมีประสิทธิภาพที่จะเติบโตได้มากกว่านั้น ตามสภาพตลาดและความต้องการของลูกค้าหรือเทรนด์ของเทคโนโลยีต่างๆ การตั้งเป้าหมายในปีที่ผ่านมาจึงมีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่มีความต้องการเติบโตเพียง 10 - 15% จึงเกิดวิธีการคิดว่าทำอย่างไรธุรกิจจะเติบโตได้แบบก้าวกระโดด ดูจาก Folio ที่บริษัทถืออยู่เปรียบเทียบกับ Feedback จากตลาดที่เข้ามา ทำให้ MFEC เล็งเห็นถึงสิ่งที่น่าจะเติบโต จึงเลือกลงทุนกับธุรกิจนั้น ตั้งเป้าการเติบโตแบบ Ab Normal โดยเมื่อปลายปีล่าสุดได้มี Oracle เป็นสินค้าของ Data เวลาตั้งเป้าสำหรับกลุ่มที่มีศักยภาพหรือมีโอกาสที่จะเติบโต จึงมีการตั้งเป้าแบบ Ab Normal ให้เติบโตได้ 300% จึงเกิดการโตถึงสามเท่าบนธุรกิจ ถ้าบริษัทต้องการโต 15% อาจจะได้รับพนักงานขายเพิ่มหนึ่งคน ผลที่ได้ก็จะโต 15% เพราะบริษัทมีกำลังที่จะขายมากขึ้น แต่ถ้าบริษัทต้องการโตถึงสามเท่าวิธีการทำธุรกิจจึงต้องเปลี่ยนไป เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำธุรกิจใหม่ ซึ่งเป็นลักษณะของปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงการบริหารงานในปีที่ผ่านมา



## รางวัลความสำเร็จของ MFEC Group ในช่วงปี 2560 – 2562

### ปี 2562

- ได้รับรางวัล "Thailand Partner of the Year" จากงาน Microsoft Inspire 2019 ณ Las Vegas, Nevada.
- ได้รับรางวัล F5 ASEAN Partner Executive Summit 2019
- ได้รับรางวัล Business Transformation Challenge จากโปรเจกต์ พัฒนาDMPให้กับมิติซูบิซิโมเตอร์สไทยแลนด์ ของ TIS
- ได้รับรางวัล FY18 Architectural Excellence Data Center จากงาน Cisco Thailand & Indochina Partner Appreciation Event 2019
- ได้รับรางวัล FY18 Innovation Excellence Partner of the year จากงาน Cisco Thailand & Indochina Partner Appreciation Event 2019
- ได้รับรางวัล FY19 Ready Partner of the year จาก RedHat
- ได้รับรางวัล ASEAN Partner of the year- OCI จาก Oracle
- ได้รับรางวัล Outstanding Analytics Solution Partner 2018 จากงาน IBM Partner Event at Think Thailand
- ได้รับใบประกาศรับรองจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (CAC)
- ได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2562 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) อยู่ในเกณฑ์ "ดีมาก"
- ได้รับผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 ในโครงการ Annual General Meeting (AGM) จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย อยู่ในเกณฑ์ "ดี"
- ได้รับรางวัล Best Intelligence Solution Awards 2019 จาก Get On
- ได้รับรางวัล Enterprise Partner of the year จาก Fortinet
- ได้รับรางวัล Data & AI Partner of the Year 2019 จากงาน Microsoft Thailand Inspire 2019
- ได้รับรางวัล Microsoft Licensing Solution Partner of the Year 2019 จากงาน Microsoft Thailand Inspire 2019
- ได้รับรางวัล Top commercial service sale partner จากงาน Cisco Commercial Champs

### ปี 2561

- ได้รับรางวัล "Cloud Platform Partner of The Year 2018" จากงาน Oracle FY19 Thailand Partner Forum ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีปัจจุบันด้วย Oracle Cloud Solution โดยเป็น Partner รายแรกในประเทศไทยที่พัฒนาระบบ EXadata Cloud ให้กับลูกค้ารายใหญ่ในระดับอาเซียน
- ได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2561 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) อยู่ในเกณฑ์ "ดีมาก"
- ได้รับผลประเมิน "ดีมาก" ประจำปี 2561 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ในการประเมินคุณภาพการจัดประชุม สามัญผู้ถือหุ้นประจำปีโครงการ Annual General Meeting (AGM)
- ได้รับรางวัล "Certificate of Achievement Partner Plus Champs 2018" จากงาน Cisco – Commercial xcelerate Champ 2018
- ได้รับรางวัล "FY2018 Unity Gold Partner" จากงาน F5 Networks Thailand
- ได้รับรางวัลรองชนะเลิศในหัวข้อ Cisco Innovation Challenge จากงาน Cisco Partner Summit 2018 ด้วยการ ผลักดัน "mDefense" App Monitoring Solution

- ได้รับรางวัล “Top Enterprise Partner” จาก Lenovo DCG Channel kick-off 2018
- ได้รับรางวัล “Gold Partner Award” จากงาน Veritas Partner Executive Award
- ได้รับรางวัล “Data & AI Partner of the year 2018” ในงาน Microsoft Thailand Inspire 2018
- ได้รับรางวัล AWS Partner Network Advanced Consulting Partner 2018 ในงาน AWS Partner Connection

## ปี 2560

- ได้รับรางวัล “FY16 Service Partner of the Year” และรางวัล “FY16 Marketing Excellence Partner of the Year” จาก Cisco Thailand and Indochina Partner Conference เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560 ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
- ได้รับรางวัล “2016 Biggest Deal” จาก Informatica Partner เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2560 ณ โรงแรม เดอะเวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท
- ได้รับรางวัล AWS Partner Network Leadership Principle Recognition 2017 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2560 ณ โรงแรม S31 สุขุมวิท
- ได้รับรางวัล “Outstanding Contribution Partner Award 2017” ในงาน VINTCOM PARTNER FORUM 2017 จากบริษัท วินท์คอม เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)
- ได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) อยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก”
- ได้รับผลประเมิน “ดีมาก” ประจำปี 2560 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ในการประเมินคุณภาพการจัดประชุม สามัญผู้ถือหุ้นประจำปีโครงการ Annual General Meeting (AGM)
- ได้รับรางวัล “ESG 100 Certificate” จากสถาบันไทยพัฒน์

### 1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัทเอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษา พัฒนา และวางระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดใหญ่ซึ่งเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมที่มีความต้องการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง ขอบเขตของการบริการครอบคลุมตั้งแต่การให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาและวางระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และอุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ การดำเนินงานติดตั้งและทดสอบระบบ การฝึกอบรมวิธีการใช้งาน ตลอดจนการให้บริการด้านการบำรุงรักษา

ธุรกิจหลักของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

1. ธุรกิจบริการให้คำปรึกษาและพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Professional Services)
2. ธุรกิจพัฒนาและวางระบบ (System Integration)
3. ธุรกิจบริการ (Professional Services)

เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กรและสอดคล้องกับทิศทางของรัฐบาล ซึ่งสนับสนุนและส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลในกลุ่มคนรุ่นใหม่และบุคคลทั่วไป พัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมทางเทคโนโลยีต่อยอดสร้างธุรกิจ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดเป็นสินค้าและบริการบนพื้นฐานของการสร้างสรรค์นวัตกรรมผสมผสานกับการทำธุรกิจ ในปี 2560-2562 กลุ่มผู้บริหารของ MFEC จึงมีนโยบาย

- สนับสนุนพนักงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีศักยภาพในการทำงานและมีความสามารถในการบริหารจัดการหน่วยธุรกิจให้เติบโตพร้อมกับการขยายตัวขององค์กร โดยให้การสนับสนุนถือหุ้นลงทุนและจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทย่อยแห่งใหม่ พร้อมให้สิทธิแก่พนักงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของธุรกิจ โดยให้สิทธิถือหุ้นลงทุนในธุรกิจใหม่ดังกล่าว

- การขยายการลงทุนร่วมกับกลุ่มพันธมิตรสร้างช่องทางรายได้ใหม่ๆ เพื่อขยายฐานรายได้ขององค์กรไปยังกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมอื่น ๆ
- มุ่งมั่น “สร้างคน” โดยพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสายวิชาชีพให้ตรงกับแนวโน้มความต้องการทางการตลาดของภาคอุตสาหกรรม ICT
- ควบรวมบริษัทในกลุ่มธุรกิจที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน และเลิกกิจการบริษัทในเครือ ซึ่งไม่มีแนวโน้มการเติบโต เพื่อประโยชน์ในการสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ เพิ่มโอกาสและเสริมสร้างรายได้ ลดความเสี่ยงทางธุรกิจและสร้างจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพทางการเงิน

โดยในช่วงปี 2559 – 2562 บริษัทฯ เข้าลงทุนในบริษัทแห่งใหม่ดังนี้ :-

- ธันวาคม 2559 จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัท Start Up แห่งใหม่ในนามบริษัท เฟลย์ทอเรียม โซลูชันส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ประกอบธุรกิจในการให้บริการด้านที่ปรึกษาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้บริษัทฯ เข้าถือลงทุนในสัดส่วน 70% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาท)
- มิถุนายน 2560 จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทแห่งใหม่ร่วมกับกลุ่มบริษัท อีโอส้า อินเตอร์ จำกัด ในนามบริษัท แพนเตอร์ มีเดีย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ให้บริการข้อมูลข่าวสารจากผู้มีชื่อเสียงผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ให้บริการสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการตลาด โดยบริษัทฯ เข้าถือลงทุนในสัดส่วน 30% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 40,000,000 บาท)
- สิงหาคม 2560 จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทแห่งใหม่ในนามบริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ดำเนินธุรกิจบริการเป็นที่ปรึกษา วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจทุกประเภท เพื่อประโยชน์ในการขยายตลาดและต่อยอดทางธุรกิจ ประกอบธุรกิจให้บริการ พัฒนา ฝึกอบรม และรับรองมาตรฐานบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทฯ เข้าถือลงทุนในสัดส่วน 59.9% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 20,000,000 บาท)
- พฤศจิกายน 2560 จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทแห่งใหม่ร่วมกับบริษัท สยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด (มหาชน) ในนามบริษัท ดิจิทัล แชฟวี่ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ดำเนินธุรกิจบริการระบบจำหน่ายตั๋วหรือบัตรเข้าชมการแสดงทุกประเภท รวมถึงการจัดงานหรือการแสดงต่าง ๆ โดยบริษัทฯ เข้าถือลงทุนในสัดส่วน 36% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 30,000,000 บาท)
- กรกฎาคม 2561 ลงทุนซื้อหุ้นสามัญในบริษัท เอ็ม.ไอ.เอส. เอพาร์ทเมนท์ จำกัด “MISO” โดยบริษัทฯ เข้าถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 75% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบริษัทย่อย
- กันยายน - ตุลาคม 2561 เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด เพื่อผลักดันธุรกิจของบริษัทให้เจริญเติบโตเป็นไปตามทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจใหม่ ในด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามกระแสธุรกิจในปัจจุบัน โดยถือหุ้นลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 70% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 42,850,000 บาท) ต่อมาได้จำหน่ายหุ้นสามัญบางส่วนของบริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด “บริษัทย่อย” ให้กับบริษัท เจเวนเจอร์ จำกัด “บริษัทในกลุ่ม JMART” ทำให้บริษัทฯ ถือลงทุนลดลงเหลือในสัดส่วน 72% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 37,000,000 บาท)
- ตุลาคม - ธันวาคม 2561 ดำเนินการจำหน่ายหุ้นกลุ่มบริษัท ซอฟต์แวร์กรุ๊ป 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ซอฟต์แวร์ 1999 จำกัด และบริษัท ขอนแก่น ซอฟต์แวร์ จำกัด รวมทั้งดำเนินการควบรวมกลุ่มบริษัท ซอฟต์แวร์ กรุ๊ป 4 บริษัท ในนาม “บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด ประกอบด้วย 1) บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด 2) บริษัท ซอฟต์แวร์โปรเฟสชันแนล จำกัด 3) บริษัท เคซอฟต์แวร์ คอนซัลติ้ง จำกัด และ 4) บริษัท สามหมอก ซอฟต์แวร์ จำกัด ซึ่งบริษัทถือลงทุนในสัดส่วน 100% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 18,000,000 บาท) เพื่อประโยชน์ในการสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ เพิ่มโอกาสและเสริมสร้างรายได้ ลดความเสี่ยงทางธุรกิจและสร้างจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเพิ่ม



ประสิทธิภาพทางการเงิน ทั้งนี้บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงจดทะเบียนบริษัทใหม่ในนาม บริษัท เอ็มไอเอ็น อินโนเวชั่นส์ จำกัด ในเดือนมกราคม 2562 และซื้อหุ้นสามัญจากผู้ถือหุ้นส่วนน้อยของบริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนตี้ จำกัด ทำให้บริษัทฯ ถือลงทุนเพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วน 98.2% ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 10,000,000 บาท) เพื่อประโยชน์ในการเข้าควบคุม กำหนดทิศทาง/แนวทางในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

- กุมภาพันธ์ 2562 รับซื้อหุ้นจากกลุ่มพนักงานที่ถือครองหุ้นในบริษัท ดิจิทัล แชนแนล จำกัด “DS” เพื่อรักษาสัดส่วนการถือลงทุนรวมของบริษัทร่วมกับพนักงานบริษัทให้อยู่ในสัดส่วนร้อยละ 49 ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 30,000,000 บาท) ทำให้บริษัทฯ ถือลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 39.18 ของทุนจดทะเบียน และจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทแห่งใหม่ร่วมกับบุคคลภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจที่ปรึกษาและเป็นผู้ให้บริการพัฒนาระบบคลาวด์ ในนามบริษัท “บริษัท อันดีไฟด์ จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ประกอบธุรกิจให้บริการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง ทั้งนี้ บริษัทฯ เข้าลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 40 ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 10,000,000 บาท) ทั้งนี้ ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2562 ในวันที่ 26 ธันวาคม 2562 ได้มีมติพิจารณาเลิกกิจการ เนื่องจากแผนธุรกิจเดิมของบริษัทไม่สอดคล้องกับแนวโน้มของเศรษฐกิจในอนาคต
  - มีนาคม - เมษายน 2562 เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท ดิจิทัล แชนแนล จำกัด “DS” เพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ ทำให้บริษัทสามารถดำเนินงานเป็นไปตามแผนธุรกิจ โดยบริษัทฯ ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 41.64 ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 40,000,000 บาท) และลดทุนจดทะเบียนของบริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด “DC” เพื่อให้บริษัทมีทุนจดทะเบียนอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการบริหารและดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยบริษัทฯ ถือหุ้นลงทุนลดลงเหลือในสัดส่วนร้อยละ 59.90 ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 8,000,000 บาท)
  - มิถุนายน - กรกฎาคม 2562 ลดทุนจดทะเบียนของบริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) “Motif” เพื่อให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการบริหารและดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ ถือหุ้นลงทุนลดลงเหลือในสัดส่วนร้อยละ 99.99 ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 40,000,000 บาท) และเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท แฟนสเตอร์ มีเดีย จำกัด “FM” เพื่อต่อยอดธุรกิจในการขยายการให้บริการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของบุคคลที่มีชื่อเสียงผ่านแอปพลิเคชันผ่านช่องทางอื่นๆ อันจะเป็นการเอื้อประโยชน์ทางธุรกิจเพิ่มขึ้น โดยบริษัทฯ ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 34 ของทุนจดทะเบียน (ทุนจดทะเบียน 67,000,000 บาท)
- ทั้งนี้ ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 2/2562 บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนตี้ “AIM” มีมติเลิกกิจการ เนื่องจากมีแนวโน้มการเติบโตไม่เป็นไปตามแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

ซึ่งจากการเข้าลงทุนในบริษัทจดทะเบียนแห่งใหม่เพิ่มเติมข้างต้น โดยสรุปโครงสร้างของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 โดยมีผลให้ภาพรวมของ MFEC Group มีบริษัทในเครือประกอบด้วยบริษัทรวมจำนวน 4 บริษัท และบริษัทย่อยจำนวน 9 บริษัท เป็นดังนี้

## โครงสร้างของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย



บริษัทย่อย 01	บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนตี้ จำกัด	98.20%
บริษัทย่อย 02	บริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด	71.62%
บริษัทย่อย 03	บริษัท เอ็ม.ไอ.เอส เอาท์ซอร์ซซิ่ง จำกัด	75.00%
บริษัทย่อย 04	บริษัท บิสซิเนส แอปพลิเคชัน จำกัด	99.99%
บริษัทย่อย 05	บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	99.99%
บริษัทย่อย 06	บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชันส์ จำกัด	99.99%
บริษัทย่อย 07	บริษัท ห้องสอน ซอฟต์แวร์ จำกัด	99.99%
บริษัทย่อย 08	บริษัท เฟลย์ทอเรียม โซลูชันส์ จำกัด	70.00%
บริษัทย่อย 09	บริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด	59.50%

บริษัทร่วม 01	บริษัท อังสตรอม โซลูชัน จำกัด	40.00%
บริษัทร่วม 02	บริษัท พรอมทีนาว จำกัด	20.00%
บริษัทร่วม 03	บริษัท แฟนสเตอร์ มีเดีย จำกัด	34.00%
บริษัทร่วม 04	บริษัท ดิจิทัล แชนแนล จำกัด	41.50%

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

ปัจจุบันภายใต้การดำเนินงานของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีบริษัทย่อย 9 บริษัท มีบริษัทร่วม 4 บริษัท โดยสามารถจำแนกผลิตภัณฑ์และการให้บริการของกลุ่มบริษัท ได้ดังนี้

#### ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของกลุ่มบริษัท

บริษัทร่วม	ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	ประเภทลูกค้า
1.บริษัท อังสตรอม โซลูชั่น จำกัด (Angstrom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์</li> </ul>
2.บริษัท พรอมทีนาวิ จำกัด (PN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Mobile Financial Service)</li> <li>ระบบเกมิฟิเคชัน (Gamification)</li> <li>ระบบให้บริการ (Managed Service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>กลุ่มโทรคมนาคม</li> </ul>
3.บริษัท แพนเตอร์ มีเดีย จำกัด (FM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต</li> <li>บริการสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการตลาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มธุรกิจบันเทิง</li> <li>กลุ่มธุรกิจค้าปลีก</li> </ul>
4.บริษัท ดิจิทัล แซฟวี จำกัด (DS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการระบบแพลตฟอร์มเกี่ยวกับการจัดการงานแสดง</li> <li>บริการระบบจำหน่ายตั๋ว บัตรเข้าชมการแสดงทุกประเภท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มธุรกิจบันเทิง</li> <li>กลุ่มธุรกิจกีฬา</li> </ul>

บริษัทย่อย	ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	ประเภทลูกค้า
1.บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนน์ จำกัด (AIM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบธุรกรรมทางมือถือ (Mobile Products)</li> <li>ระบบให้บริการซอฟต์แวร์ (Software as a Service)</li> <li>ระบบร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce)</li> <li>Digital Content</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มโทรคมนาคม</li> <li>กลุ่มประกันภัย</li> <li>กลุ่มธุรกิจค้าปลีก</li> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>ประชาชนทั่วไป (Consumer)</li> </ul>
2.บริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด (PrIn FinTech) <b>ชื่อเดิม</b> บริษัทโมเดิร์นฟาร์ม อินทิเกรชั่น เซอร์วิสเชส จำกัด (MIS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการระบบชำระเงินออนไลน์ (Payment Gateway)</li> <li>บริการระบบสารสนเทศทางการเงิน (Financial Technology)</li> <li>บริการให้คำปรึกษา และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มธุรกิจ E-Commerce</li> <li>กลุ่มธุรกิจที่ต้องการ Alternative Payment Channel</li> <li>ตลาดลูกค้าระดับกลาง</li> <li>กลุ่มธุรกิจประกันภัย</li> <li>กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตและปิโตรเคมี</li> <li>กลุ่มธุรกิจบริการและขนส่ง</li> <li>กลุ่มธุรกิจค้าปลีก</li> <li>ประชาชนทั่วไป</li> </ul>

บริษัทย่อย	ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	ประเภทลูกค้า
3. บริษัท เอ็ม. ไอ. เอส. เอท์ ซอร์สซิง จำกัด (MISO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการตรวจสอบแก้ไข, บริหารการรับประกัน และบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>บริการงานบริหารโครงการด้านไอที และการบริหารจัดการอุปกรณ์</li> <li>บริการบุคลากรทางด้านไอทีสำหรับการจัดจ้างบุคคลภายนอก</li> <li>บริการให้คำปรึกษา และวางระบบคลาวด์ (Cloud Computing) และระบบการทำงานร่วมกันภายในสำนักงาน</li> <li>บริการให้คำปรึกษาพร้อมติดตั้ง เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>กลุ่มธุรกิจขนส่ง</li> <li>กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม</li> <li>กลุ่มค้าปลีก</li> <li>กลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร</li> <li>ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ</li> </ul>
4. บริษัท บิสซิเนส แอปพลิเคชัน จำกัด (BAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้บริการโซลูชันด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงธุรกิจ (Business Analytics)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cognos BI</li> <li>- Cognos TM1</li> <li>- SPSS Software</li> <li>- Tableau</li> <li>- Datawatch</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ภาครัฐและเอกชนในทุกอุตสาหกรรม</li> </ul>
5. บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (Motif)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent Management (iAM)</li> <li>Agent Compensation (iCOM)</li> <li>Agent Leader (iAL)</li> <li>Smart Quotation (iSQ)</li> <li>eApplication (eAPP)</li> <li>iClaim</li> <li>Legal Tracking System (iLegal)</li> <li>iCollection</li> <li>Appraisal Collateral (iAppraisal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต</li> </ul>
6. บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชันส์ จำกัด (MS) <b>ชื่อเดิม</b> บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด (SPT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขายผลิตภัณฑ์ (Products) ที่เกี่ยวข้องกับ Data เป็นหลัก ทั้ง Big Data, Data Lake และ Data Governance โดยจะเน้นที่ Cloudera, Hortonworks หรือ Informatica เป็นหลัก</li> <li>ขายการบริการ (Professional Services) ติดตั้งระบบ Big Data ให้กับองค์กรต่างๆ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data Integration</li> <li>- Data Preparation</li> <li>- Data Governance</li> <li>- Data Science</li> </ul> </li> <li>ขายบริการดูแลระบบ (Maintenance Services) Big Data ให้กับองค์กรต่างๆ แบบบริการ 24*7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มธุรกิจ Healthcare</li> <li>กลุ่มธุรกิจพลังงาน</li> <li>กลุ่มสถาบันทางการเงิน</li> <li>กลุ่ม Telecommunication</li> </ul>

บริษัทย่อย	ผลิตภัณฑ์/บริการหลัก	ประเภทลูกค้า
7.บริษัท ห้องสอน จำกัด (HS) <b>ชื่อเดิม</b> บริษัท ฮ้องสอน ซอฟต์แวร์ จำกัด (HS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนงาน</li> <li>บริการออกแบบและพัฒนาระบบแบบ Customized Software</li> <li>บริการดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มธุรกิจพลังงาน</li> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>กลุ่มธุรกิจประมง</li> </ul>
8.บริษัท เพลล์ทอเรียม โซลูชันส์ จำกัด (PTS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในกลุ่มเทคโนโลยีใหม่ และธุรกิจ Startup</li> <li>บริการสรรหาบุคลากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>กลุ่มประกันภัย/ประกันชีวิต</li> <li>กลุ่มโทรคมนาคม</li> <li>กลุ่มSMEs/Startup</li> </ul>
9.บริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด (DC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการที่ปรึกษา วิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจทุกรูปแบบ</li> <li>บริการรับรองมาตรฐานบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มโทรคมนาคม</li> <li>กลุ่มสถาบันการเงิน</li> <li>กลุ่มธุรกิจ Enterprise</li> <li>กลุ่มธุรกิจพลังงาน</li> </ul>

**หมายเหตุ** 1. บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนตี้ จำกัด (AIM) ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 2/2562 มีมติให้จดทะเบียนเลิกกิจการ โดยดำเนินการแล้วและมีผลตั้งแต่วันที่ 14 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

2. บริษัท อันดีไฟต์ จำกัด (Undefined) ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2562 มีมติจดทะเบียนเลิกกิจการ โดยดำเนินการแล้วเสร็จและมีผลตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2562 เป็นต้นไป

#### 1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทและกลุ่มบริษัท ไม่ได้เป็นบริษัทในเครือหรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่ และการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท มิได้มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่อ่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ บริษัทมีเพียงความร่วมมือด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายโอกาสทางธุรกิจต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศรองรับการเติบโตทางธุรกิจของบริษัท

มีเพียงบริษัท พรอมทน์าว จำกัด ซึ่งเดิมเป็นบริษัทย่อยของ MFEC ที่มีความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นใหญ่ TIS Inc. เนื่องจาก MFEC ได้จำหน่ายหุ้นสามัญ(บางส่วน) และสิทธิการซื้อหุ้นเพิ่มทุนให้กับกลุ่มบริษัท TIS เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 ที่ผ่านมา เพื่อประโยชน์ในการขยายฐานลูกค้าผู้ปุ่นในประเทศไทยและการขยายฐานลูกค้าในต่างประเทศ ด้วยความเป็นผู้นำในการให้บริการด้านการเงินและเทคโนโลยี (Financial Technology) ของ TIS Inc. จะทำให้ Promptnow เป็นบริษัทผู้ให้บริการที่มีความสามารถเฉพาะทางมากขึ้น ทั้งนี้สัดส่วนโครงสร้างถือลงทุนของบริษัท พรอมทน์าว จำกัด ภายหลังการทำธุรกรรมซื้อขายหุ้นดังกล่าว TIS Inc. ถือหุ้นใหญ่ในสัดส่วน 40% และ MFEC ถือหุ้นในสัดส่วนคงเหลือ 20%

ทั้งนี้ TIS Inc. ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทที่มีส่วนได้เสีย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ถือหุ้นลงทุนเพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.9 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้วของบริษัท ในปี 2562 กลุ่มบริษัท TIS ประกอบด้วยบริษัทย่อย 38 บริษัท และบริษัทในเครือ 5 บริษัท โดยมีรายละเอียดโครงสร้างเป็นดังนี้



**TIS INTEC Group** (As of July 1, 2019)

**Domestic Group Companies**
**[Principal Companies]**
**TIS Inc.**

- INTEC Inc.
- AGREX INC.
- QUALICA INC.
- AJS Inc.

- IUK Inc.
- INTEC Solution Power Inc.
- KOUSHI INTEC Inc.
- SKY INTEC INC.
- SorunPure Inc.
- Chuo System Corporation
- TIS System Service Inc.
- TIS Solution Link Inc.
- TIS Tohoku Inc.
- TIS Total Service Inc.
- TIS Nagano Inc.
- TIS West Japan Inc.
- TIS Business Consultants Inc.
- TIS Beijing Inc.
- TIS Hokkaido Inc.
- Registration Network, Ltd.
- NEOAXIS Co., Ltd.
- Nexway Co., Ltd.
- HOKKOKU INTEC SERVICE Inc.
- MicroMates Corp.

**Overseas Subsidiaries**
**[China]**

- INTEC Information Technology (Wuhan) Co., Ltd.
- QUALICA (SHANGHAI) Inc.
- TISI (Shanghai) Co., Ltd.

**[Singapore]**

- QUALICA Asia Pacific Pte. Ltd.
- TISI (Singapore) Pte. Ltd.

**[Thailand]**

- Baseline Technology Consultants Co., Ltd.
- CODE IT Consulting Co., Ltd.
- ECM Consulting Co., Ltd.
- I-AGREX (Thailand) Co., Ltd.
- I AM Consulting Co., Ltd.
- i Coach Co., Ltd.
- iHR Consulting Co., Ltd.
- ITS-Tradeship Co., Ltd.
- PromptNow Co., Ltd.
- TISI (Thailand) Co., Ltd.

**[Vietnam]**

- AGREX (Vietnam) Co., Ltd.
- INTEC Vietnam Co., Ltd.

**[Myanmar]**

- PromptNow (Myanmar) Co., Ltd.

**[United States]**

- INTEC Innovative Technologies USA, Inc.
- TIS Ventures, Inc.

- Consolidated Subsidiaries
- Non-Consolidated Subsidiaries

โดยสามารถเข้าศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [http://www.tis.com/ir/finance/annual\\_report/index.html#year-2019](http://www.tis.com/ir/finance/annual_report/index.html#year-2019)

## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### 2.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทย่อย สำหรับงวดปี 2560-2562 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 แยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นดังนี้

ผลิตภัณฑ์	ปี 2562		ปี 2561		ปี 2560	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจบริการให้คำปรึกษาและพัฒนางาน/1	736	19.74	953	28.10	649	21.52
ธุรกิจพัฒนาและวางระบบ	1,471	39.45	1,357	40.02	1,441	47.78
ธุรกิจบริการด้านการบำรุงรักษา	1,481	39.71	1,029	30.35	871	28.88
รายได้จากการขายและให้บริการ	3,688	98.90	3,339	98.47	2,961	98.18
รายได้อื่น /2	41	1.10	52	1.53	55	1.82
รายได้รวม	3,729	100.00	3,391	100.00	3,016	100.00

#### หมายเหตุ :

1. รายได้ของธุรกิจบริการให้คำปรึกษาและพัฒนางาน เป็นรายได้เฉพาะส่วนค่าธรรมเนียมการให้บริการไม่นับรวมมูลค่าการขายผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละโครงการ โดยมูลค่าดังกล่าวได้ถูกรวมไว้ในรายได้ส่วนธุรกิจพัฒนาและวางระบบ
2. รายได้อื่นประกอบด้วย กำไรจากการขายเงินลงทุนในบริษัทย่อย การปรับมูลค่ายุติธรรมของเงินลงทุน รายได้ส่งเสริมการตลาดจากผู้ขายผลิตภัณฑ์ ดอกเบี้ยรับ กำไรจากการขายสินทรัพย์ กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน และรายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ

บริษัทประกอบธุรกิจพัฒนาและวางระบบ ร้อยละ 39.45 ธุรกิจบริการด้านบำรุงรักษา ร้อยละ 39.71 และธุรกิจบริการให้คำปรึกษาและพัฒนางานร้อยละ 19.74 อ้างอิงตามหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 30 การเสนอข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงานดำเนินงาน

### 2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ทางบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการปฏิรูปธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Always Business Transformation) เป็นการเปลี่ยนแปลงในบางมิติที่มีผลต่อการดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อรับมือกับการปรับเปลี่ยนสภาพการตลาดและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการของกลุ่มลูกค้า โดยบริษัทจึงได้มีกระบวนการการปรับปรุงแบบบริหารและดำเนินธุรกิจใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าและบริการของบริษัทมีความสามารถในการแข่งขัน อยู่ในกลุ่มธุรกิจชั้นนำ และเป็นเทคโนโลยีที่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ที่ดี ต่อเนื่องและเสริมประโยชน์กันและกันของสินค้าและบริการทั้งหมดของบริษัท

หนึ่งในแนวทางการดำเนินงาน ได้แก่ การที่จะไม่เน้นการแข่งขันกับคนอื่นด้วยราคาหรือเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่จะแข่งขันด้วยการสร้าง Business Model ใหม่ๆ บวกกับการสร้างความต้องการในตลาดขึ้นมาเอง รวมถึงการสร้างคน และสร้างความสำเร็จให้กับบุคลากรภายในองค์กรด้วยการร่วมทุนกับพนักงานทำธุรกิจ Startup

พร้อมผลักดันให้เกิดการสร้าง Creativity ใหม่ ๆ ที่จะช่วยเสริมศักยภาพให้กับธุรกิจของลูกค้าตลอดจนสามารถตอบโจทย์ภาพรวมของอุตสาหกรรมและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ปัจจุบัน บริษัทได้วางนโยบายให้แต่ละหน่วยธุรกิจ (Business Unit) พัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจร ภายใต้กลุ่มธุรกิจหลัก 4 กลุ่มธุรกิจ โดยมุ่งออกแบบการให้บริการในเชิงลึกเพื่อตอบสนองความต้องการจำเพาะในการใช้งานของลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยรูปแบบการทำงานอย่างใกล้ชิดกับลูกค้า เข้าใจลักษณะการประกอบการและความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกกลุ่มธุรกิจทั้งหมดของบริษัทก็สามารถเอื้ออำนวยในการสร้างสรรค์เทคโนโลยีและโซลูชันแบบองค์รวมได้ (Holistic Approach) เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำ สินค้าและบริการแบบจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อตอบสนองความต้องการเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจของลูกค้าได้ ทั้งนี้ ภายใต้กลุ่มธุรกิจหลัก 4 กลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย

## 1. Hybrid Infrastructure Services

### ■ Cloud Solution Services

ด้วยแนวทางของ MFEC Cloud Services คือการเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจรเกี่ยวกับด้านคลาวด์ ประกอบด้วย การเป็นผู้ให้คำปรึกษา การออกแบบ การสร้าง และดูแลระบบคลาวด์ สำหรับระบบต่างๆ ให้ลูกค้าในองค์กรได้ใช้งาน เทคโนโลยีคลาวด์จึงถูกออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของธุรกิจในทุกรูปแบบ MFEC Cloud Solution Services มีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของเทคโนโลยีคลาวด์ ทุกแพลตฟอร์ม และทุกรูปแบบ พร้อมทันทีที่จะให้บริการอย่างครบวงจร ด้วยความเป็นผู้นำในธุรกิจ System Integrator การออกแบบของเราอยู่บนพื้นฐาน "Design for Operation" เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าที่ออกแบบโดยเรา มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่สุด ทีม Cloud Solution Services จึงได้นำแนวคิดทางธุรกิจมาประยุกต์ โดยจัดแบ่งโซลูชัน ออกเป็น 5 ด้านได้แก่

- 1) **Cloud Platform Services** บริการออกแบบ และจัดทำเทคโนโลยีคลาวด์ ทุกแพลตฟอร์มในทุกรูปแบบขึ้นพื้นฐานให้กับลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการมีโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ สำหรับสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร มีบริการประเมินราคา และการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย การแจ้งเตือน ทำรายงานรายเดือน รวมถึงการทำ Billing Service ให้ตรงตามเงื่อนไขภายใน/ระหว่างประเทศ
- 2) **Professional Services** เป็นบริการการให้คำปรึกษา การออกแบบ และจัดทำระบบที่มีความซับซ้อนทั้งในเชิงโครงสร้าง และในเชิงการทำงานของระบบและข้อมูล เพื่อให้ระบบที่ออกแบบสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ แต่ยังคงสนับสนุนความต้องการเชิงธุรกิจที่ต้องการความคล่องตัวและรวดเร็ว ความเสถียร ความปลอดภัย และความสามารถในการรองรับทุก Workload
- 3) **Technical Operation Services** เป็นบริการหลังการขาย ที่ลูกค้าต้องการผู้ช่วยสร้าง ช่วยออกแบบ และดูแลระบบของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้การดูแลระบบที่ซับซ้อนเป็นหน้าที่ของเรา เพื่อให้ลูกค้าได้มุ่งเน้นในการสร้างและพัฒนาบริการ นวัตกรรม ใหม่ ๆ ในธุรกิจได้อย่างอิสระ
- 4) **Products** เป็นผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม ที่ออกแบบมาเพื่อคนไทย เป็นแพลตฟอร์มวางแผนการขนส่งสินค้า โดยใช้แผนที่ของไทย รองรับการใช้งานขนส่งแบบคนไทย เพื่อให้สามารถพยากรณ์การส่งได้อย่างแม่นยำ ผลิตภัณฑ์ EDM (Electronic Digital Marketing Platform) เพราะทุกเมล์ต้องการส่งไปถึงผู้รับ แพลตฟอร์มนี้จึงสร้างมาเพื่อส่งเมลเข้าถึงอินบ็อกซ์ โดยสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดเก็บในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อวิเคราะห์ และออกแบบแผนการตลาดต่อไป
- 5) **Service Package** เป็นชุดบริการที่มีขอบเขตในการบริการ กำหนดเวลาชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการเชิงปริมาณ โดยมีชุดบริการ ดังนี้
  - Migration Services: ชุดบริการสำหรับย้ายระบบ จากระบบหนึ่งไปอีกระบบหนึ่ง
  - Hybrid Gateway: ชุดบริการสำหรับเชื่อมระบบ ระหว่าง On Premise ไปยัง Public Cloud

- Optimization: ชุดบริการสำหรับเข้าตรวจสอบระบบปัจจุบัน และเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ■ Information Security

Information Security มุ่งเน้นในเรื่องของการตรวจสอบและป้องกันความปลอดภัยระบบ Information Technology แบบครบวงจร นอกเหนือจากเรื่อง Certification ด้าน Information Security ที่เรารื้ออย่างครบถ้วน MFEC ยังเป็นองค์กรที่มากด้วยทีมงานที่มีองค์ความรู้หลากหลาย การร่วมมือกันของทีมงานในองค์กรสามารถนำ Solution ที่ซับซ้อนเข้ามาช่วยตอบโจทย์ด้าน Business ขององค์กรลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยทีม Information Security ได้แบ่งโซลูชันออกเป็น 6 โซลูชัน

- 1) **Network Security** เป็น Solution ที่ประกอบไปด้วยระบบการรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย ป้องกันภัยคุกคามที่มาจากเครือข่ายภายนอก รวมไปถึงภัยคุกคามที่มาจากเครือข่ายภายในองค์กรเอง เช่น ระบบ Firewall, Intrusion Prevention System, Email Security, Proxy.
- 2) **Data Security** ข้อมูล ถือว่าเป็นหนึ่งในสิ่งที่องค์กรต้องการปกป้องมากที่สุด ใน Data Security Solution ทีม Information Security จะทำการกำกับดูแล ควบคุมการเก็บ, การใช้งาน และส่งข้อมูลให้มีความปลอดภัยสูงสุด
- 3) **End Point Security User** ถือว่าเป็นจุดอ่อนที่สุดในแง่ของความปลอดภัยในองค์กร ทางทีม Information Security จึงได้มีการพัฒนา Solution ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของ User โดยตรง หรืออีกชื่อหนึ่งคือ Endpoint Security ซึ่งใน Solution นี้จะประกอบไปด้วยระบบ Antivirus, Antimalware, Multi-Factor Authentication เป็นต้น
- 4) **Security Assessment** เป็นบริการที่มีเฉพาะบริษัทผู้ให้บริการชั้นนำทางด้าน IT เท่านั้นที่มีการให้บริการ Service ในลักษณะนี้ ประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลักคือ งาน Technical Assessment เช่น Vulnerability Assessment, Penetration Testing และงาน Compliance Assessment ประกอบไปด้วย ISO27001 Assessment, CSA Assessment.
- 5) **Cloud Security** ในระบบ IT ยุคปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเรื่องของ Cloud ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในหลายๆ องค์กรมีการใช้ Cloud ในการดำเนินธุรกิจหลัก และเมื่อมีความต้องการใช้งานมากขึ้น ความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรถามหาเช่นกัน ทางทีม Information Security มองเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปกป้องระบบขององค์กรที่ถูกใช้งานอยู่บน Cloud ทั้งในส่วนของ Public Cloud, Private Cloud หรือ Hybrid Cloud เรามี Solution ในการตรวจสอบทั้งเรื่อง Compliance Verification และ Cloud Security Protection เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลอันมีค่าขององค์กรจะยังคงปลอดภัยแม้จะมีการใช้งานอยู่ในระบบ Cloud ก็ตาม
- 6) **DevSecOps** โลกยุค Digital ได้ก้าวเข้ามาเต็มตัว ในช่วงปีที่ผ่านมา ทีมงาน Software Development กลายเป็นส่วนสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การ Release Application และ Service ออกไปยังผู้บริโภค นอกจากจะแข่งขันกันในเรื่องการใช้งาน ยังมีการแข่งขันในเรื่องของความเร็วในการนำ Service ใหม่ ๆ เข้าถึงผู้บริโภคด้วย Application หรือ Service ที่มีช่องโหว่จะนำความเสียหายมาสู่ทั้งผู้บริโภคและตัวองค์กรเอง การสร้างความปลอดภัยให้กับการพัฒนา Application จึงเป็นสิ่งจำเป็นในโลกยุค Digital เป็นอย่างมาก Solution ที่ทางทีม Information Security ให้บริการนั้นประกอบไปด้วย DevOps Platform, Security for DevOps และ Container Security

## ■ System Infrastructure

System Infrastructure มุ่งเน้นการให้บริการซึ่งตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงในธุรกิจต่างๆ พร้อมทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการพัฒนาระบบงาน IT รวมไปถึงเพิ่มความสามารถในการขยายโครงสร้างพื้นฐานที่รวดเร็ว สามารถดูแล Infrastructure ได้ครบวงจร โดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้าน Technology ในการพัฒนา Application อีกทั้งยังให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้าได้ว่าเราสามารถ Deliver งานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) **System Infrastructure Services** เป็นบริการตั้งแต่ให้คำปรึกษา และออกแบบ Solution โครงสร้างพื้นฐานเพื่อใช้งานในระบบงานสมัยก่อน และระบบงานสมัยใหม่ รวมถึงการทำ DR Solution เพื่อทำ Site สำรองในกรณีเกิดภัยพิบัติและ Migrate Data จากระบบเก่าไปยังระบบใหม่
- 2) **Modernize Data Center Services** บริการด้านการจัดการ Data Center ขององค์กรให้ทันสมัยรองรับ Application สมัยใหม่ และธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วย Technology จำพวก Hyper Converged, Virtualization, Automation, Hybrid-Cloud, Private-Cloud
- 3) **Intelligent Data Protection Services** บริการด้านการ Backup และ Recovery ข้อมูลไม่ให้อายุหายทั้งระดับ Server และ Desktop อีกทั้งยังรวมถึงการจัดการข้อมูลที่ Backup ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และลดเวลาในการเตรียมข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลไปใช้สำหรับ Test/UAT และลดต้นทุนในการจัดสรรพื้นที่หรือให้ Developer สามารถเข้าถึงข้อมูลและจัดการได้ด้วยตนเองเพื่อความรวดเร็วในการพัฒนา Application ต่างๆ
- 4) **Digital Workspace Services** บริการด้านการจัดการเกี่ยวกับ End-User ในการใช้งาน Application และ Data ต่างๆ ในหลายๆ อุปกรณ์ รวมไปถึงการใช้งาน Personal Data ต่างๆ ภายในองค์กร

## ■ Network

MPEC มีทีมงานคุณภาพ Certified Engineer สามารถให้บริการลูกค้าได้ครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา การช่วยออกแบบ และวางแผนดำเนินการติดตั้ง ฝึกอบรมส่งมอบเทคโนโลยี ดูแลหลังการขาย มีทีมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยประสบการณ์ยาวนานและยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เรามีทีม Customize เพื่อให้ได้โซลูชันที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรและยังเป็น Cisco Advanced Architecture Specialization ใน 5 เทคโนโลยีหลัก ได้แก่ Enterprise Networks, Security, Collaboration, Data Center และ Service Provider มีศักยภาพ และมีความพร้อมในทุกด้านสำหรับทุกองค์กรอย่างแท้จริง แบ่งโซลูชันย่อย ออกเป็น 7 โซลูชัน ได้แก่

- 1) **Enterprise Networking** โซลูชันระบบเครือข่าย, Software-Defined Networking, Switch, Router, Wireless, Network Management และ Optical Networking
- 2) **Wireless and Mobility** โซลูชันระบบไร้สายและการสื่อสารเคลื่อนที่ Software-Defined Access, Wireless Controllers, Indoor Access Points, Outdoor and Industrial Access Points และ Cloud-Managed Access Points
- 3) **Security** โซลูชันในการรักษาความปลอดภัยเครือข่าย Next-Generation Firewalls, Advanced Malware Protection, Cloud Security, Network Visibility and Segmentation, Email Security และ Web Security
- 4) **Collaboration** โซลูชันสำหรับการทำงานร่วมกัน Unified Communication, ระบบ IP-Telephony, ระบบ Contact Center, ระบบการประชุม Voice & Video Conference และ Collaboration Endpoints
- 5) **Data Center** โซลูชันสำหรับศูนย์ข้อมูล Servers - Unified Computing, Data Center Management and Automation, Data Center Switches, Data Center Security, Hyperconverged Infrastructure, Storage Networking และ Virtual Networking



6) **Hybrid-IT** โซลูชันกลุ่มนวัตกรรมที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสะดวกมากขึ้นทั้งในรูปแบบ Cloud Services และ Managed Services อาทิเช่น Cisco Meraki, Cisco Webex และ Cisco Umbrella

7) **Network Programming** นำเอา API ของผลิตภัณฑ์ของ Cisco มาพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยให้บริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Web Application, Integration service, IoT Platform หรือการทำ Automation เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง

#### ■ IT Operation Managed Services

MFEC เป็น SI ที่มีความครบถ้วนทางด้าน IT Infrastructure สนับสนุนงาน Outsource และ Managed Services รวมถึงงานติดตั้ง และบำรุงรักษาอุปกรณ์ IT Infrastructure ตามต่างจังหวัด ซึ่งปัจจุบันลูกค้าต้องการทีมงาน IT ที่มีทักษะตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพื่อให้ธุรกิจของลูกค้าสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ซึ่งได้แบ่งการบริการ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) **Outsource and Managed Services** ให้บริการทีมงาน Engineer ไปประจำตาม Site ลูกค้า มีทั้ง Network Engineer, System Engineer, IT Support รวมถึงการให้บริการแบบไม่ต้องไปประจำที่ Site ลูกค้า โดยมีทีมงานช่วย Monitor และ Remote Support ให้กับทางลูกค้า
- 2) **Installation and Maintenance Service** บริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง และดูแลรักษา อุปกรณ์ Network, System, CCTV, Access Point, Beacon, สายสัญญาณ, ระบบไฟฟ้าและระบบแอร์ในห้อง Data Center รวมถึงการขนย้ายอุปกรณ์ IT ให้กับทางลูกค้าทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด โดยมีศูนย์บริการทั่วประเทศ
- 3) **Microsoft Service** บริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง และดูแลรักษา Product Microsoft เช่น Windows Server, Hyper-V Management, Exchange Server, Office365, Microsoft EMS (AIP/RMS, /Intune), SCCM, SharePoint รวมถึงการจัดอบรมให้แก่ลูกค้าด้วย
- 4) **Other Product Support** Product อื่นๆ ที่ทางทีมดูแล เช่น HPE Aruba, Solarwinds, Zabbix

## 2. Enterprise Solution

#### ■ Digital Information Services

เทคโนโลยีเพื่อการจัดการข้อมูลในเชิงวิเคราะห์ (Data Analytics) ที่ตอบโจทย์การใช้ข้อมูลตั้งแต่ในอดีต ปัจจุบัน ไปจนถึงการวิเคราะห์คาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเกิดในอนาคต ข้อมูลที่ท่านมีสามารถนำมาบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ และมูลค่าได้ MFEC Digital Information Service มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงมั่นใจและพร้อมดูแลให้บริการการจัดการข้อมูลครบวงจร ทั้งการออกแบบ วางแผน จัดเก็บ ประมวลผล วิเคราะห์ และออกรายงาน รวมไปถึงให้จัดอบรมและให้คำปรึกษาในระดับนโยบาย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลขององค์กรอย่างแท้จริง ทีม Digital Information Services ได้นำแนวคิดทางธุรกิจมาประยุกต์และแบ่งโซลูชันเพื่อช่วยพัฒนาธุรกิจดิจิทัลไปกับคู่พาร์ทเนอร์และลูกค้า เพื่อความมั่นคงแบบยั่งยืน โดยแบ่งโซลูชัน ออกเป็น 4 โซลูชัน ดังนี้

- 1) **Database Solution Services** เป็นการนำโซลูชันในด้านฐานข้อมูลทั้งที่เป็น On-Premise หรือ Cloud เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการพัฒนาระบบหรือ Application ที่มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งแบบ RDBMS และ NoSQL
- 2) **Big Data Solution Services** เป็นการนำข้อมูลที่ไม่ได้อยู่เพียงแค่ระบบฐานข้อมูล RDBMS แต่ยังสามารถนำข้อมูลในส่วนอื่นๆ ขององค์กร มาทำการรวบรวม วิเคราะห์ และหาคุณค่าของข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ เพื่อความได้เปรียบของธุรกิจ โดยลูกค้าได้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กรแบบที่ไม่เคยมีมาก่อน
- 3) **Analytic and Business Intelligent** การวิเคราะห์ที่ได้ออกมาจากการมีข้อมูลที่เพียงพอ ข้อมูลที่มีประโยชน์คือ ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะเกิดความแน่นอนแม่นยำ Digital Information Service มีทีมงาน

นักวิทยาศาสตร์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการในหลายระดับ เช่น การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) ระบบเรียนรู้อัตโนมัติ (Machine Learning) การวิเคราะห์ความรู้สึกในภาษา (Sentiment Analytic) เรียนรู้ความคิดเห็นของผู้บริโภค (Social Listening) เพื่อนำมาถอดรหัส หาข้อมูล Insight หรือเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์คาดการณ์ทำนายอนาคต (Predictive Analytic) พร้อมกับออกรายงานที่ปรับแต่งให้เข้าใจได้ง่าย เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ

- 4) Application Infrastructure Services** เป็นการนำโซลูชันในด้าน Middleware ทั้งที่เป็น On-Premise หรือ Cloud ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการพัฒนาระบบหรือ Application โดยให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Web Application, Message Services, Integration Services หรือ Service Oriented Architecture โดยนำความสามารถของ Services ต่าง ๆ มาเชื่อมต่อกันเพื่อรองรับความต้องการของ Application ได้อย่างลงตัว

#### ■ Business Service Management

องค์กรขนาดใหญ่ในปัจจุบันต้องการสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจ ต้องนำเครื่องมือด้าน Enterprise IT Solution มาเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดย MFEC มีทีมงานที่มีประสบการณ์ ให้คำแนะนำ พัฒนา ตลอดจนช่วยในการดูแลลูกค้าประหนึ่งเพื่อนคู่คิดด้าน IT ทำให้ MFEC มีฐานลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่จำนวนมาก ทั้งส่วนธุรกิจ Banking, Telecom, Insurance, Enterprise, Government โซลูชันของทีมงาน BSM มีทั้งแบบที่เป็น On-premise และ Cloud ประกอบด้วย 4 ส่วนได้แก่

- 1) Monitoring Solution** เป็นการนำโซลูชันในการตรวจสอบและแจ้งเตือนประสิทธิภาพของระบบหรือแอปพลิเคชันขององค์กรขนาดใหญ่ โดยโซลูชันครอบคลุมตั้งแต่การ Monitor ในส่วนของ Application หรือในส่วนของ Infrastructure ในมุมการใช้งานของลูกค้า เช่น Mobile iOS, Android, Website ต่าง ๆ เพื่อลดปัญหา เพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้าน้อยที่สุด นำมาซึ่งรายได้และความได้เปรียบของธุรกิจจากการพร้อมให้บริการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) IT Service Management Solution** เป็นการออกแบบและพัฒนาโซลูชันที่นำมาใช้จัดการกับงาน IT เพื่อให้ได้มาตรฐาน ITIL ซึ่งประกอบไปด้วยหลายกระบวนการ ใช้ซอฟต์แวร์ลูกค้าภายในหรือภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- 3) IT Automation and Robotic Solution** เป็นการนำโซลูชันทางด้านการจัดการ IT แบบอัตโนมัติ มาช่วยพัฒนาและจัดการงานต่าง ๆ ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองกับโลกของ IT ที่ก้าวไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อนอย่างมาก โดยโซลูชันมีตั้งแต่การใช้ Robot มาทำงาน การใช้ AI วิเคราะห์ข้อความ การจัดการงาน Batch Job อัตโนมัติ โดยโซลูชันจะมาช่วยเพื่อ Productivity ให้กับพนักงาน ลดต้นทุนจากข้อผิดพลาด และสร้างความรวดเร็วของ IT ในการตอบสนองธุรกิจใหม่ๆ
- 4) Customer Engagement Solution** เป็นการนำโซลูชันแบบใหม่ที่จะช่วยติดตามและซัพพอร์ตในหลากหลายช่องทางที่เรียกว่าการทำ Omnichannel Customer Engagement เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยช่องทางของโซลูชันที่ทำได้มีหลากหลาย จะนำมาสู่ความพึงพอใจและการติดตามของลูกค้าเพื่อเพิ่มมูลค่าของธุรกิจอีกมหาศาล

#### ■ Business Solution

เป็นทีมงานที่ให้บริการด้าน Professional Service เน้นเทคโนโลยีเพื่อตอบโจทย์ High Level Business Solution ในเรื่อง Financial Solution, Digital Process Automation, Enterprise Content Management และ CRM ด้วย Product ชั้นนำระดับโลก ด้วยทีมงาน Business Solution ที่มีความรู้ความเข้าใจ ทั้งในด้าน Business Domain ใน Solution จึงมีประสบการณ์ในการพัฒนา และดูแล Solution นั้นๆ รวมถึง Support ระบบได้เป็นอย่างดีและเป็นผู้คิดที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าได้ในระยะยาว

## 1) Financial Solution

### 1.1 Capital Market Solution Solution สำหรับตลาดการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ด้านอัตรา

แลกเปลี่ยนในการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์เพื่อบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และผลิตภัณฑ์เพื่อบริหารความเสี่ยงด้านราคาสินค้าโภคภัณฑ์ รองรับกระบวนการทำงานแบบ End-to-End ตั้งแต่ Front-Office, Middle, Back-Office ไปจนถึง Accounting โดยมีพื้นฐานของ Process Automation และ Straight Through Processing (STP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ Time-to-Market

### 1.2 Lending Solution Solution งานขออนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System) และบริหารจัดการบัญชี

สินเชื่อ (Core Loan System) โดยรองรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภท Secured, Unsecured Loan สำหรับลูกค้ารายย่อย และสถาบัน เช่น Term Loan, Mortgage Loan, Auto Loan, Hire Purchase/Leasing โดยครอบคลุมฟังก์ชันงาน Apply Loan Request, Loan Approval and Credit Analysis, Customer Management, Receivable Management จนถึงการจัดการ Debt Collection

## 2) Digital Process Automation (DPA)

เทคโนโลยีในการดำเนินกระบวนการทางธุรกิจให้สามารถทำงานอัตโนมัติ แบบ End-to-End เพื่อเข้ามาช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลโดย Drive Workflow การทำงานอัตโนมัติร่วมกันระหว่าง Human, System และ Robotics จากกระบวนการส่วนบุคคลไปจนถึงการจัดการธุรกิจแบบองค์รวมช่วยทำให้เห็นภาพเข้าใจและปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3) Enterprise Content Management (ECM)

โซลูชันในการจัดการ Content และ Document ภายในองค์กร ให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลแบบครบวงจร โดยครอบคลุมการนำเข้า Content (Check-in), Scan and Indexing, การค้นหาและเรียกดู (Search and View), การแก้ไข และ Control Version (Check-Out), ควบคุมความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนด (Document Security) จนถึงกระบวนการอัตโนมัติในการ Archive และทำลาย Content ตาม Retention Policy ซึ่งองค์กรสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ และกระจายข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

## 4) CRM – Customer Service Solution

โซลูชันในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีสำหรับกระบวนการจัดการและการโต้ตอบกับลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว โดยเรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้า หรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนมากที่สุด เช่น ระบบการบริการลูกค้ามีการนำเครื่องมือการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Customer Service) ไปใช้ในธุรกิจหรือองค์กร เพื่อช่วยปรับปรุงองค์ประกอบของกระบวนการบริการลูกค้า

### ■ Internet of Things

เทคโนโลยี Internet Of Things (IoT) สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมในการต่อ ยอดระบบควบคุมเครื่องจักรที่ใช้ผลิตในโรงงานแบบดั้งเดิม โดยนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องจักรในโรงงานส่งมารวมที่ศูนย์กลางและแสดงสถานะข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องผ่านบนมือถือ คอมพิวเตอร์ และจอมอนิเตอร์แบบทัชที่ทันสมัย ซึ่งการทำงานดังกล่าวเป็นการรวมหลายระบบเข้ามารวมกันให้ทำงานอย่างต่อเนื่องสอดประสานกัน ทั้ง Sensor Hardware Platform และ Mobile Application ซึ่งมีผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวน้อยราย MFEC เป็นผู้ประกอบการที่มีศักยภาพและคุณสมบัติดังกล่าวอย่างครบถ้วน และด้วยบริการที่ออกแบบมาให้เหมาะสมสำหรับโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย บริษัทจึงมั่นใจว่าจะสามารถช่วยองค์กรลูกค้า บริหารจัดการงานด้าน IT ในระยะยาว ให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงทางโลกดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้เป็นอย่างดี

- 1) **Sensors** เทคโนโลยี IoT เป็นการนำข้อมูลจาก Sensors ต่างๆ ซึ่งมีข้อมูลขนาดเล็กแต่มีปริมาณมาก และมีความถี่ในการส่งข้อมูลมาก ซึ่งโดยประเภทของ Sensors มีหลากหลายแบบ หลากหลายคุณภาพ การเลือกใช้ Sensors ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งทีมงานได้มีการ วิจัย และ พัฒนา Sensors ในแบบต่างๆ ตามความเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพ และราคา เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า
- 2) **Communication** การติดต่อสื่อสารจากอุปกรณ์ Sensors มายังแหล่งเก็บข้อมูลก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะในสภาพแวดล้อมการทำงานจริงมักจะมีข้อจำกัดของการสื่อสาร และพลังงานอยู่เสมอ ซึ่ง Module IoT ของ MFEC ได้รองรับรูปแบบการติดต่อสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ ทั้ง NB-IoT, LoRa, Wi-Fi, BLE, RS-232, RS-484, Dry Contact และ Modbus เป็นต้น
- 3) **Platform** คลังเก็บข้อมูลจาก Sensors สำหรับ IoT จำเป็นต้องมีการออกแบบให้รองรับข้อมูลปริมาณมาก แต่มีขนาดของข้อมูลที่เล็ก จึงจำเป็นต้องมีการใช้คลังเก็บข้อมูลแบบพิเศษที่ออกแบบมาให้เหมาะสมกับการเก็บข้อมูลประเภท IoT และต่อขยายไปในส่วนของ BIG DATA เพื่อต่อยอดไปในเรื่องของ การนำเอาเทคโนโลยี AI มาเสริมศักยภาพของระบบ เช่น การคาดการณ์เหตุการณ์ การบำรุงรักษาเครื่องจักรในอนาคต Predictive Maintenance (PdM)
- 4) **Application** หลังจากที่มีข้อมูลแล้วก็ต้องมีการนำเสนอข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม และอย่างรวดเร็ว การพัฒนาโปรแกรมบนมือถืออัจฉริยะ (Smart Phone) รวมไปถึงการแจ้งเตือนข้อมูลเมื่อเกิดข้อผิดพลาดกับโรงงาน หรือเครื่องจักรได้อย่างทันทีทันใด ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Line, Messenger, Email, SMS และ App Notification

### 3. Digital Delivery

บริการด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันโดยผู้เชี่ยวชาญที่ครอบคลุมในทุกด้านของการ SDLC (Software Development Life Cycle) โดยแบ่งเป็นการให้บริการ Strategy Assessment, การออกแบบในส่วนของการ UX/UI การวางแผนโครงสร้างของ Solution Architect และการพัฒนา Solution รวมถึงการนำระบบขึ้นเพื่อใช้งาน (Deployment Management) การดูแลหลังการขายโดยมุ่งเน้นที่จะให้บริการอย่างมืออาชีพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ โดยมี Solution ดังนี้ การพัฒนาเว็บไซต์, Solution บน มือถือ Blockchain, E-Commerce, API Gateway และการจัดการข้อมูลผู้ใช้ (Bio metric Identification)

- 1) **Strategy Assessment** เป็นบริการที่ทางบริษัทจะส่งทีมงานด้าน Business Consultant เข้าไปทำงานร่วมกับลูกค้าในการวางแผนทางด้านธุรกิจ และทำ Gap Analysis เพื่อแน่ใจว่า solution ที่ลูกค้าต้องการนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าและตอบโจทย์ของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ
- 2) **Rapid User and Customer Experience** การบริการออกแบบ User experience โดยรองรับการทำ Persona และ User Journey และรวมถึงการทำ User Interface ที่สวยงามน่าใช้งานเพื่อตอบสนองของกลุ่มผู้ใช้อย่างแท้จริง
- 3) **Solution Design** บริการให้คำปรึกษาในการออกแบบ และวางโครงสร้างหลักของ Solution ของลูกค้าเพื่อให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้ระบบ ความปลอดภัยในการโจรกรรมข้อมูลต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ตอบโจทย์ทุกความต้องการสูงสุดให้กับลูกค้า
- 4) **Solution Delivery** บริการจัดการพัฒนาและส่งมอบระบบ โดยทีมงานบุคลากรที่มีความสามารถในแต่ละโซลูชัน ทำให้มั่นใจได้ว่าโซลูชันแต่ละตัวสามารถทำงานร่วมกับระบบที่มีอยู่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- 5) **Support and Maintenance** การบริการหลังการขายเพื่อให้มั่นใจได้ว่า Solution ที่ลูกค้าได้รับบริการอยู่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องต่อระยะเวลาการรับประกันโดยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในทุกๆ สาขาของการพัฒนาระบบแบบ E2E

#### 4. Transformation

##### ■ Research & Development

งานวิจัยและพัฒนาเป็นหนึ่งในปัจจัยอันสำคัญที่นำมาซึ่งนวัตกรรมใหม่ๆ ในรูปแบบของการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีอยู่ก่อนแล้วให้ดียิ่งขึ้น ด้วยงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทีมวิจัยและพัฒนาสามารถเติมเต็มทีในการคิดค้น และพัฒนาเพื่อนำเสนอ Solution ใหม่ ๆ โดยเฉพาะ Solution ที่เกี่ยวข้องกับภาษาไทย ที่ช่วยสร้างประโยชน์หรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมที่สุด ทำให้ทีมต่างๆ ภายในบริษัทสามารถนำผลงานที่เกิดขึ้นไปใช้ เพื่อช่วยเพิ่มหรือรักษาขีดความสามารถด้านการแข่งขันของบริษัท โดยการพัฒนาดังกล่าวเป็นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

- 1) **Thai Language-related Solution** เป็นการนำเทคโนโลยีด้านภาษาไทยที่มีอยู่แล้วมาพัฒนาต่อเพื่อให้เกิดประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานจริงของลูกค้า
- 2) **AI-related Solution** เป็นการนำเทคโนโลยีและเทคนิคต่างๆ ของ AI มาพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการ โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องอาศัยหรือเกี่ยวข้องกับขีดความสามารถของคน

##### ■ M-Lab

ในโลกปัจจุบันที่ทุกวงการถูก Disruption จากรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ แม้ในวงการไอทีเองก็ตาม ทำให้เราต้องมีการพัฒนาที่มีความสามารถในการพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ๆ ขึ้นมาให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง และตอบรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กร และของลูกค้าอย่างทันทั่วถึง เพื่อไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงระบบการทำงานเดิม รวมถึงสร้างระบบการทำงานใหม่ขึ้นมา อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

- 1) **Chatbot MFEC** มี Solution Chatbot ที่พัฒนาขึ้นมาด้วยตัวเองตั้งแต่พื้นฐาน ทำให้สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ขององค์กรได้อย่างค่อนข้างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างรูปแบบใหม่ของ User Interface สำหรับให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ได้ง่ายยิ่งขึ้น
- 2) **Application Development** ด้วย Technology Stack ที่เราเลือกนำมาใช้งานทำให้ชัดเจนจำกัดในการพัฒนาแอปพลิเคชันถูกขยายเพิ่มขึ้นไปอีกระดับ ไม่ว่าจะเป็นความถูกต้อง รวดเร็ว ในการพัฒนา การทดสอบ หรือการส่งมอบงาน

##### ■ Venture Lab

เปรียบเสมือน Startup Studio ที่เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ในการสร้างนวัตกรรม ช่วยวิจัยและพัฒนาแบบรวมถึงวางแผนในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าได้อย่างครบวงจร ด้วยระบบกระบวนการคิดที่ใช้การทำความเข้าใจในปัญหา และนำเอาความคิดสร้างสรรค์ และมุมมองจาก User มาเป็นศูนย์กลางในการสร้าง Ideas จนเกิดเป็นแนวทางแก้ไขเพื่อมาทดสอบ และพัฒนาเป็นนวัตกรรม ที่ตอบโจทย์กับลูกค้า ตลอดจนช่วยวางแผนกลยุทธ์สู่ตลาด อีกทั้งยังพร้อมรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเสมอ บทบาทของ Venture Lab ประกอบด้วย

- 1) การเข้าใจและการกำหนด Pain point ได้ตรงจุด
- 2) การแก้ปัญหาและการทดสอบ MVP (Minimum Valuable Product)
- 3) การสร้างรูปแบบธุรกิจเชิงพาณิชย์
- 4) สร้างกลยุทธ์ Go-To-Market ได้อย่างก้าวกระโดด พร้อมกับวิเคราะห์ศักยภาพของตลาดในเชิงลึก เพื่อให้เป็นไปตามจุดหมายสูงสุดคือ สามารถพัฒนาเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตได้จริง

ทั้งนี้ รูปแบบการปฏิรูปธุรกิจ (Business Transformation) ของกลุ่มบริษัทในเครือ MFEC GROUP มีความสอดคล้องกับทิศทางของตลาดอุตสาหกรรมไอที ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกันกับ MFEC เช่น บริษัท บิซิเนส แอปพลิเคชัน จำกัด (BAC) มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์จาก



เดิมที่เคยมุ่งเน้นธุรกิจ BI Software ได้ปรับสู่ Service company มากยิ่งขึ้น, บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (Motif) ยังคงดำเนินธุรกิจให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์ รองรับความต้องการเทคโนโลยีเพื่อธุรกิจประกันชีวิต, บริษัท เอ็ม. ไอ. เอส. เอท์ซอร์สซิ่ง จำกัด (MIS Outsourcing Co.,Ltd.) ปรับกลยุทธ์รองรับต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ PC โดยมุ่งเน้นการขายฐานลูกค้าและให้บริการในธุรกิจบริการชำระเงิน “Payment Gateway” ฯลฯ อันจะเสริมสร้างผลกำไรในการดำเนินธุรกิจและการเติบโตอย่างยั่งยืนในกลุ่ม MFEC Group

## 2.3 การตลาดและการแข่งขัน

### 2.3.1 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน ภาวะและแนวโน้มของตลาดโดยรวม

แนวโน้มเศรษฐกิจโลก ในช่วงปี 2562-2563 ภาพรวมของเศรษฐกิจยังอยู่ในภาวะ “ฟื้นตัวช้ากว่าคาด” หรือขยายตัวต่ำกว่าที่ประเมินไว้ และเศรษฐกิจจะกลับมาฟื้นตัวได้อีกในต้นปีหรือกลางปีหน้า โดยเศรษฐกิจประเทศพัฒนาแล้วจะขยายตัวที่ระดับต่ำสุดในไตรมาส 4 ของปี 2562 ที่ประมาณ 0.7% และเริ่มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องมาขยายตัวที่ประมาณ 1.5% ในไตรมาส 3 ของปี 2563 ในด้านของเอเซียนั้น ก็เชื่อว่ารัฐบาลญี่ปุ่นจะเพิ่มมาตรการด้านการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจให้สามารถรับมือกับการปรับขึ้นภาษีการค้าจาก 8% เป็น 10% ในทำนองเดียวกันนักวิเคราะห์ส่วนใหญ่ก็ยังเชื่อว่ารัฐบาลจีนจะสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจให้สามารถขยายตัวได้ที่ระดับ 6% ต่อปี (หรือใกล้เคียง) ในขณะเดียวกันก็คาดหวังว่าการถอนตัวออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักรหากไม่ถูกเลื่อนออกไปอีก ก็จะเป็นการแยกตัวที่มีความราบรื่นในระดับหนึ่ง นอกจากนั้นธนาคารกลางยุโรป (ECB) มีความเป็นไปได้ที่จะผ่อนคลายนโยบายการเงินเพิ่มขึ้นและรัฐบาลเยอรมันอาจช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยนโยบายการคลัง โดยสรุปแล้วปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดทิศทางของเศรษฐกิจโลกคือ สงครามการค้าระหว่างสหรัฐกับจีน เพราะเศรษฐกิจสหรัฐและเศรษฐกิจจีนรวมกันคิดเป็นสัดส่วนประมาณเกือบครึ่งหนึ่งของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศอื่นๆ นั้น ผูกพันกับเศรษฐกิจทั้ง 2 อย่างมาก เมื่อประเมินทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น เศรษฐกิจยุโรป โดยเฉพาะเศรษฐกิจเยอรมันนั้นพึ่งพากำลังซื้อของจีนอย่างมาก และหากมองในมิตินี้ก็จะเห็นว่าการส่งออกของไทยไปยังสหรัฐ ญี่ปุ่น จีนและยุโรปนั้นรวมกันประมาณ 40% ของการส่งออกทั้งหมด นอกจากนั้นการท่องเที่ยวของจีนก็คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1/4 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดของไทย ทั้งหมดนี้เป็นส่วนที่ทำได้ให้กับประเทศไทยประมาณ 20% ของจีดีพี เป็นต้น ภายหลังสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือ สศช. เผยถึงเศรษฐกิจไทยในไตรมาส 3 ของปี 2562 ว่าขยายตัว 2.4% ส่วนทั้งปี 2562 คาดว่าจะขยายตัวได้ 2.6% ส่วนปี 2563 คาดว่าจะขยายตัว 3.2% โดยภาคการส่งออกสินค้า (ไม่รวมภาคบริการ) มีสัดส่วนต่อจีดีพีถึง 50% ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาคการผลิตและการจ้างงานเป็นจำนวนมาก โดยแนวโน้มของสงครามการค้ายังคงมีแนวโน้มที่จะยืดเยื้อไปถึงปี 2563 หรืออาจมากกว่าที่คาด ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการค้าของโลก และส่งผลมายังซัพพลายเชนในไทย ซึ่งรัฐบาลจะต้องเตรียมแผนที่จะรองรับและช่วยเหลือผู้ประกอบการที่อาจได้รับผลกระทบ การคาดการณ์ทางเศรษฐกิจเป็นเรื่องของการมองไปข้างหน้าจะพบว่าเศรษฐกิจไทยในอนาคตข้างหน้ากำลังถูกท้าทายจากปัจจัยเศรษฐกิจโลกที่ไม่สามารถควบคุมได้ คาดการณ์อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยโดยรวมในปี 2563 จะอยู่ที่ระดับ 1.8-2.9% ต่ำกว่าอัตราการขยายตัวของจีดีพีโดยเฉลี่ยของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศไทยจะมีจีดีพีต่ำที่สุดเป็นอันดับสองรองจากสิงคโปร์ในปีนี้ อัตราการขยายตัวของจีดีพีโดยเฉลี่ยของประเทศกำลังพัฒนาในเอเชียอยู่ที่ประมาณ 6% เศรษฐกิจไทยอาจกระโดดขึ้นได้เล็กน้อยหากภาคการลงทุนและภาคการส่งออกฟื้นตัว การเร่งลำดับความสำคัญของการเร่งรัดการลงทุนขนาดใหญ่ของภาครัฐจึงมีความสำคัญ โอกาสที่เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวได้ในระดับ 2.6-2.9% ซึ่งเป็นกรอบการคาดการณ์ด้านสูงของศูนย์วิจัยฯ มีความเป็นไปได้ ขณะที่กรอบการคาดการณ์ด้านต่ำมีความเป็นไปได้มากกว่า คือ ขยายตัวต่ำกว่า 2% การที่อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจปีนี้ต่ำกว่าปีที่แล้วทั้งที่สถานการณ์ทางการค้าระหว่างจีนกับสหรัฐดีขึ้น เป็นผลจากปัจจัยลบดังต่อไปนี้ 1) วิกฤตการณ์ทางการเมืองรอบใหม่อันเป็นผลมาจากการขัดขวางการแก้ไขรัฐธรรมนูญให้เป็นประชาธิปไตย 2) สงครามระหว่างอิหร่านและสหรัฐลุกลามจนอาจทำให้ราคาน้ำมันพุ่งขึ้นมากกว่า 20% จากระดับปัจจุบันในช่วงไตรมาสแรก กระทบต่อเศรษฐกิจในวันออกกลาง กระทบต่อเศรษฐกิจในเอเชียโดยรวมจากการพึ่งพาน้ำมันดิบจากแหล่งตะวันออกกลาง 3) ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิดสายพันธุ์ใหม่ที่มีระดับความรุนแรงในการแพร่ระบาด

4) ผลกระทบภัยแล้งจะกระทบต่อผลผลิตภาคเกษตรกรรมจนทำให้ปริมาณผลผลิตโดยรวมขยายตัวลดลงได้ คาดว่าติดลบประมาณ -0.5 ถึง -1% ทั้งปี

สำหรับแนวโน้มเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นภายใน 2-3 ปีข้างหน้า เป็นการเปลี่ยนผ่านธุรกิจสู่ดิจิทัลทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศเพื่อยกระดับเศรษฐกิจให้เข้าสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทยที่รัฐบาลวางไว้ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (Physical Infrastructure) และโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล (Digital Infrastructure) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการประกอบกิจการอย่างแพร่หลาย รวมถึงการประมูล 5G การทบทวนอันดับความน่าเชื่อถือของไทย ในเดือนกุมภาพันธ์ การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Broadband) พัฒนาอินเทอร์เน็ตแบนด์วิดท์ระหว่างประเทศ (International Internet Bandwidth) สนับสนุนการลงทุนสร้างศูนย์ข้อมูล (Data Center) พัฒนาการให้บริการ Public Cloud ให้ครอบคลุมการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล และการเชื่อมโยงต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนา e-Government ในการให้บริการประชาชน ซึ่งโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลมีความสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศให้พัฒนาสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ 21 สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือ DEPA ให้ความสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับธุรกิจ พร้อมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรป้อนเข้าสู่อุตสาหกรรม ทำให้เกิด Digital Entrepreneurship โดย DEPA ได้มีมาตรการส่งเสริมผู้ประกอบการดิจิทัล 4 มาตรการ

- ส่งเสริมผู้ประกอบการ SME และ OTOP ใช้แพลตฟอร์ม CMS (Channel Management System) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่สนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs OTOP รวมถึงวิสาหกิจชุมชนพัฒนาศักยภาพในการขายโดยเพิ่มช่องทางการค้าขายออนไลน์ กระจายสินค้าไปยัง E Market Place ต่างๆ รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลสินค้าผ่านระบบ Channel Management System หรือ CSM
- มาตรการส่งเสริมผู้ประกอบการจดทะเบียนดิจิทัลสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา
- มาตรการส่งเสริมผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสร้างความร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) อนุมัติค้ำประกันผู้ประกอบการเพื่อช่วยเหลือ Digital Startup และกลุ่มผู้ประกอบการนวัตกรรมเทคโนโลยี
- การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์ เพื่อส่งเสริมและพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการ

ดังนั้น การปรับตัวของภาคเอกชนในด้านเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในยุคดิจิทัล จะเข้ามามีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจ อาทิเช่น Cloud, Big Data, Social Network และอุปกรณ์พกพา รวมถึงอุปกรณ์ IoT โดยการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการไทยคือความเข้าใจการใช้ดิจิทัลที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการของตน และการเข้าถึงผู้บริโภคออนไลน์ให้มากขึ้น จึงเป็นโจทย์สำคัญที่หลายองค์กรต้องปรับตัวเองให้ทันและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

### 2.3.2 นโยบายการตลาด

ธุรกิจหลักของบริษัท คือการให้บริการแบบ Total Solution ต่อลูกค้าที่มีความต้องการ End-to-End IT Infrastructure ตั้งแต่การออกแบบระบบ ติดตั้งระบบเครือข่าย (Network) เครื่องแม่ข่าย (Server) และ Software พร้อมทั้งบริการบำรุงรักษาระบบหลังจากการติดตั้ง แต่เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับเปลี่ยนไปสู่ยุคของ Cloud Computing ลูกค้าเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงทุนด้าน IT เพื่อลดความเสี่ยง จากเดิมที่มีการซื้อ Total Solution แบบ On-premise เปลี่ยนเป็นการซื้อบริการแบบ Pay as you go ในลักษณะรายเดือนหรือรายปี ปัจจุบันดังกล่าวทำให้บริษัทมีการปรับแนวทางจากเดิมที่เคยขายสินค้าและให้บริการติดตั้งพร้อมการขายให้กับลูกค้าเพียงอย่างเดียว ไปสู่รูปแบบการเป็นตัวแทนขาย Cloud และให้บริการบริหารระบบ บน Cloud ให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันบริษัทฯ ได้วางตำแหน่งทางการตลาด ให้เป็นบริษัทไอทีที่มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ครอบคลุมเทคโนโลยีสารสนเทศกับทุกภาคอุตสาหกรรม โดยมีการปรับฐานธุรกิจ และการสร้างโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ในลักษณะการร่วมทุนกับพันธมิตรในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้สอดคล้องกับแนวโน้มของอุตสาหกรรม สร้างความแข็งแกร่งด้าน Customer Centric มุ่งเน้นการสร้างบุคลากรและผู้นำรุ่นใหม่ พร้อมสนับสนุนให้เกิดการสร้าง Creativity ที่ทันต่อแนวโน้มของตลาด ทันต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแบบ One-Stop Services โดยบริษัทฯ มีแนวทางการตลาดในปี 2562 ที่จะเพิ่มขยายในส่วนของการตลาดให้มีขนาดใหญ่ขึ้น โดยยังคงเน้นเสาหลักทั้ง 6 โซลูชันของบริษัท

### ลักษณะลูกค้า และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ในปี 2562 บริษัทฯ มีนโยบายในการขยายฐานกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก ให้ครอบคลุมธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มภาครัฐและการศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต กลุ่มรัฐวิสาหกิจและสาธารณูปโภค และกลุ่มบริการทางการแพทย์ มุ่งรักษากลุ่มลูกค้าเดิมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคในปัจจุบัน รวมถึงเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มีความต้องการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง อาทิ ธุรกิจหนังสือพิมพ์ ธุรกิจทีวี ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ

### ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทฯ มีการจัดตั้งและแบ่งทีมงานขายออกเป็น 6 กลุ่ม ตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายประกอบด้วย

1. กลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม
2. กลุ่มภาครัฐและการศึกษา
3. กลุ่มรัฐวิสาหกิจและสาธารณูปโภค
4. กลุ่มสถาบันการเงิน
5. กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต
6. กลุ่มบริการทางการแพทย์

โดยผ่านการติดต่อและเจรจากับลูกค้าโดยตรงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ โดยในปี 2562 มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 69 ของยอดขายและให้บริการรวม ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นภาคเอกชนคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89 ขณะที่ลูกค้าจากภาครัฐวิสาหกิจและส่วนงานราชการคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 11 โดยทำหน้าที่ดูแลและนำเสนอบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า ซึ่งรายได้ของบริษัทส่วนใหญ่ยังคงมาจากฐานลูกค้าเดิมคิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 98 ทั้งนี้เป็นผลจากกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ในลักษณะ “ลูกค้าเสมือนหุ้นส่วน” ด้วยประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้า โดยการออกแบบโซลูชันที่สอดคล้องความต้องการของลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน ทำให้บริษัทยังคงได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าด้วยมูลค่างานที่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

### 2.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เข้ามามีบทบาทแทนที่การทำงานรูปแบบเดิม ล้วนส่งผลกระทบต่อธุรกิจภาคอุตสาหกรรมต่างๆ โดยจุดเด่นของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) หรือ MFEC คือการนำประสบการณ์ คุณภาพงาน ความเป็นเลิศในด้านการบริการ และผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครบถ้วน รวมไปถึงการนำเอาประสบการณ์จากหลากหลายอุตสาหกรรม มาหลอมรวมให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนศักยภาพการค้นคว้าพัฒนาและวิจัยด้านวิชาการลงทุนใน

นวัตกรรมต่างๆ รวมถึงการเข้าร่วมไปกับลูกค้าด้านการสร้างความแข็งแกร่งจาก Core Competency ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการและยั่งยืนไปกับธุรกิจของลูกค้า

จุดเด่นอีกด้านของบริษัท คือเป็นองค์กรที่ตระหนักและให้ความสำคัญต่อหัวใจหลักของการประกอบธุรกิจบริการ ให้คำปรึกษา พัฒนา และวางระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม ที่จะสามารถเชื่อมและประสานงานอุปกรณ์ต่างๆ ให้ทำงานร่วมกัน ความสามารถเชิงวิเคราะห์ ตลอดจนความเข้าใจลักษณะการประกอบธุรกิจของลูกค้าและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันอย่างลึกซึ้งและรอบด้าน

### ความสามารถของบุคลากร

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสามารถในการให้บริการของบริษัทคือบุคลากร ดังนั้นเพื่อให้สามารถจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริษัทได้มีการจัดทำตารางแสดงความชำนาญส่วนบุคคล (Skill Table) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาจัดสรรบุคคลซึ่งมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาและในระดับความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อรับผิดชอบงานในแต่ละงานได้ตรงตามลักษณะและความต้องการของงานนั้นๆ

สำหรับนโยบายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและบุคลากร บริษัทฯ ได้มีการจัดการอบรมให้ความรู้ทั้งจากภายใน และภายนอก ในเรื่องเทคนิคต่างๆ รวมไปถึงการอบรมให้กับลูกค้า เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญใน Product ทางด้านไอที สามารถทำงานที่เกี่ยวข้องกับ Product นั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพสามารถที่จะดูแลและแก้ไขปัญหาได้อย่างดีเยี่ยม มีการจัดอบรมในสาขาวิชาที่จำเป็นตามความต้องการของตลาดงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำการค้นคว้า วิจัยในเทคโนโลยีต่างๆ ตามความสนใจของบุคลากร เพื่อสร้างองค์ความรู้เก็บไว้ในองค์กร และเป็นการสร้างความรู้เชิงลึกในธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าในอนาคต ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาบุคลากรทั้งหมดมีการติดตามผลอย่างมีระบบทำให้การลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและเป็นการผลักดันศักยภาพสูงสุด ของพนักงานทุกคนให้ได้มากที่สุด

โดยในปี 2563 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้จัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะขีดความสามารถในการทำงานและคงรักษาคุณภาพในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีรายละเอียดการจัดฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมาดังนี้

	จำนวนหลักสูตร	จำนวนผู้เข้าอบรม
1. In-House Training	48 หลักสูตร	465 คน
2. Local & Oversea Training	432 หลักสูตร	622 คน

และนอกจากนี้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ผลักดันการสร้างวัฒนธรรมของการเรียนรู้ (Learning Culture) เป็นการสร้างพื้นที่ให้พนักงานนำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (Knowledge Sharing) ซึ่งพนักงานจะได้เพิ่มความรู้และได้มีโอกาสฝึกฝนด้านการสอนผู้อื่น (Train the Trainer) โดยการเป็นวิทยากรภายใต้โครงการ The Meet Up มีการจัดการบรรยายความรู้ทั้งเรื่อง Technology, Technical Skill และ Mindset ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยมีวิทยากรจากภายนอกสลับสับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น

พนักงานสามารถพัฒนาตัวเองได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านแอปพลิเคชันขององค์กร ชื่อว่า MPY : MFEC Happy Employee เข้ามาประยุกต์ใช้ให้พนักงานอัปเดตและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์ Self-Learning ที่จะช่วยในการพัฒนาใน

สายงานด้วยตนเองแบบออนไลน์ ทั้งการพัฒนาตัวเองผ่านการดูวิดีโอของหลักสูตรต่างๆในโครงการ The Meet Up ย้อนหลัง หรือการศึกษาสินค้าและบริการของบริษัท (Product & Services) เพื่อพร้อมต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีสาระความรู้ และการเล่นเกมเพื่อสะสมคะแนน (Coin) ในรูปแบบ Gamification เพื่อสร้าง Engagement ให้พนักงานร่วมกิจกรรมมากขึ้น

และสิ่งที่เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาบุคลากร คือการจัดทำ Learning Paths ที่ให้พนักงานสามารถใช้เป็นแผนในการเติบโตในองค์กร ไม่ว่าจะเติบโตในสายงาน หรือเพื่อเปลี่ยนสายงาน พนักงานสามารถสร้างโอกาสในการเติบโตด้วยตนเอง (Career Design) ซึ่งผลลัพธ์ของการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบนี้ นอกจากส่งเสริมพนักงานให้มีขีดความสามารถ (Up Skill & Re Skill) แล้ว ยังส่งผลให้พนักงานส่งมอบการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และองค์กร

นอกเหนือจากการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภายใน บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของภาครัฐ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 และพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2562 บริษัทฯ ยังคงดำเนินกิจกรรมด้านการศึกษาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งการให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยภาครัฐและภาคเอกชนชั้นนำของประเทศมากกว่า 25 แห่ง บูรณาการในการเพิ่มศักยภาพ ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อให้ตอบสนองการเติบโตของกลุ่มบริษัท MFEC Group

- ให้ความร่วมมือในการพัฒนาขีดความสามารถ และผลิตกำลังคนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อความต้องการของภาคธุรกิจ ภายใต้ชื่อโครงการ MFEC The Next Gen ที่เชื่อมโยงระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับภาคการศึกษา ผลานจุดแข็ง 2 ภาคี ให้เกิดกลไกในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในวิชาชีพ ICT ให้กับประเทศอย่างต่อเนื่องตลอดระยะ 7 ปี มีโดยมีการลงนามบันทึกความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน ในรูปแบบการร่วมร่างหลักสูตรพร้อมให้ความรู้ด้าน IT ร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งหมด 12 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ
- การรับนักศึกษาฝึกงาน / นักศึกษาสหกิจ / นักศึกษาโครงการ WIL รวมทั้งหมด จำนวน 88 คน จากมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศจำนวน 25 มหาวิทยาลัย เข้าร่วมฝึกงานเพื่อเสริมสร้างให้บัณฑิต นักศึกษา ได้มีโอกาสเรียนรู้และฝึกฝนองค์ความรู้ใหม่ๆ ในทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคธุรกิจ สำหรับ บัณฑิต นักศึกษาที่ได้รับโอกาสเข้าฝึกงานกับบริษัทฯ มีนักศึกษาได้บรรจุเป็นพนักงานประจำในกลุ่มบริษัท MFEC Group ภายหลังจบหลักสูตรการฝึกงาน จำนวน 14 คน

### คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

ในด้านผลิตภัณฑ์หรือสินค้าสำหรับให้บริการ การคัดเลือกและจัดหาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่มีคุณภาพจากแหล่งที่เหมาะสมนั้น บริษัทจะสั่งซื้อสินค้าส่วนใหญ่จากผู้ผลิตที่บริษัทได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่าย ซึ่งบริษัทมีความรู้ความเชี่ยวชาญในตัวอุปกรณ์และมีความมั่นใจในคุณภาพ สำหรับสินค้าที่บริษัทยังไม่ได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่าย บริษัทจะสั่งซื้อจากผู้จัดจำหน่ายที่อยู่ในรายชื่อผู้จัดจำหน่ายสินค้าที่ผ่านการพิจารณาจากบริษัทในเรื่องของคุณภาพและบริการจนเป็นที่ยอมรับในเบื้องต้น (Approved Vendors List) แล้วเท่านั้น



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักถึงสิทธิและแนวทางปฏิบัติงานที่ตีร่วมกันกับพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้า (Partner) ตามกรอบจริยธรรมการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยได้กำหนดจรรยาบรรณขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้ทราบโดยทั่วกัน ซึ่งบริษัทคู่ค้าจะต้องมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจที่ดี ปฏิบัติตามกรอบการค้าที่สุจริต และสนับสนุนการสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรมระหว่างคู่ค้า ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะต้องรีบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ตลอดจนไม่เรียก หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความเป็นจริง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพซึ่งกันและกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเติมเต็มจุดแข็งซึ่งกันและกัน สร้างความแตกต่างรวมถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน อันจะนำไปสู่ความสามารถทางการแข่งขันในตลาดได้ในระยะยาวและเติบโตไปพร้อมๆ กัน

ในส่วนของการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า แนวทางการคัดกรองคู่ค้า ตลอดจนการประเมินผลงานคู่ค้า บริษัทได้มีการพิจารณาความเหมาะสมในมิติต่างๆ ก่อนการเซ็นสัญญาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก

- แผนกบัญชีคัดกรองจากเอกสารด้านภาษี ( ภ.พ.) เอกสารการจดทะเบียนการค้า ทุนจดทะเบียน เพื่อตรวจสอบ และอนุมัติการดำเนินงาน
- แผนก Partner Alliance ดำเนินการตรวจสอบเงื่อนไขสัญญาต่างๆ อาทิ ข้อบังคับ หรือเงื่อนไขที่ผิดกฎหมาย กรอบของบริษัทหรือไม่ หรือการตรวจสอบข้อเสียเปรียบทางการค้า
- แผนกกฎหมาย ตรวจสอบสัญญาการลงนามต่างๆ ก่อนการร่วมมือเป็น “พันธมิตรทางธุรกิจ” ว่าถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่
- แผนกขาย (Sales) พิจารณาถึงกรอบความร่วมมือในการทำให้ข้อตกลงในการเสนอ/ซื้อบริการและผลิตภัณฑ์ บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ระหว่างองค์กรและลูกค้า
- แผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Delivery) ดำเนินการพิจารณาถึงศักยภาพในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ศึกษาเทรนด์เทคโนโลยี ศึกษาความต้องการของลูกค้าและตลาดโดยรวม ตลอดจนพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการบริการต่างๆ

**การประเมินคู่ค้าแต่ละราย** แผนก Partner Alliance จะดำเนินการพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นรายไตรมาส อิงตามปีงบประมาณภายในองค์กรเป็นหลัก โดยกรอบการพิจารณานั้นเพื่อดูแลควบคุมให้เป้าหมายที่ตกลงร่วมกัน รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและการดำเนินธุรกิจ

### สัดส่วนการซื้อผลิตภัณฑ์และการจ้างงานบริการ

ในปี 2562 สัดส่วนการซื้อผลิตภัณฑ์โดยตรงและผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 69.63% และต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 30.37% ของยอดซื้อขายทั้งหมด โดยซื้อผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ Cisco สูงสุดของยอดซื้อทั้งหมดจาก Cisco International Limited คิดเป็น 9.50% ของยอดซื้อขายทั้งหมด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับบริษัทมาตั้งแต่เริ่มกิจการ

สำหรับงานบริการ Professional Services บริษัทว่าจ้างพนักงานใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย 1. พนักงานประจำแบบ (In-Houses) 2. พนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว (Outsource) โดยการจ้างงานลักษณะ Outsource มีการพิจารณาคัดเลือก บริษัทหรือบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เป็นการเฉพาะเข้ามาทำงานนั้นๆ ให้แทน โดยหลักเกณฑ์การพิจารณาเลือก Outsourcing ประกอบด้วย 1.ความสามารถในการลดภาระของงานให้กับองค์กร หรือมีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด 2. ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการงานนั้นๆ อย่างมืออาชีพ 3. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ 4. ผลการดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบัน ฯลฯ

ทั้งนี้ จากแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวต่อพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีเสมอมาและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทำให้ตั้งแต่ปี 2556 บริษัทฯ ได้พัฒนาการสู่การเป็นตัวแทนจำหน่ายระดับ Gold Certified Partner ซึ่งเป็นระดับคู่ค้าที่สูงที่สุดของ Cisco ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ซึ่งช่วยให้บริษัทมีโอกาสในการขยายตลาดมากขึ้น และก้าวสู่ความเป็นผู้นำของตลาดผู้ให้บริการ โดยตัวแทนจำหน่ายในแต่ละระดับจะได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษทางการค้าที่แตกต่างและสลับกันกันไป เช่น ส่วนลดราคาสินค้า และสิทธิในการขอรับเงินช่วยเหลือด้านการตลาด (Joint Marketing Fund) ฯลฯ รวมถึงการเพิ่มโอกาสและศักยภาพการแข่งขันทางด้านธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Support Services) ที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะความพึงพอใจของลูกค้า จากผลงานล่าสุดที่ได้รับคือรางวัล “Cisco Channel Customer Satisfaction Excellence” ในฐานะบริษัทพาร์ทเนอร์ที่มีความโดดเด่นด้านการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยบริษัทไม่มีปัจจัยความเสี่ยงในการพึ่งพิงผู้จัดจำหน่ายรายใดรายหนึ่ง เพราะนอกจากนี้แล้ว บริษัทยังเป็นพันธมิตรกับ Partner รายอื่น อาทิเช่น IBM ในลักษณะ 2nd tier partner ในระดับ Premier Business Partner ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software รวมทั้งผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ Symantec ในระดับ Platinum Partner ผลิตภัณฑ์ Microsoft ในระดับ Microsoft® Licensing Solutions Partners นอกจากนี้บริษัทยังลงนามความร่วมมือทางธุรกิจกับบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) หรือ INET และจับมือกับบริษัท Amazon Web Services (AWS) ในลักษณะ Registered Consulting Partner เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดในส่วนการขาย Cloud Solution ให้กับลูกค้าที่อยากเปลี่ยนการลงทุนด้าน IT จาก CAPEX เป็น OPEX และการจับมือกับพันธมิตรดังกล่าวถือเป็นการเพิ่มโอกาสในการต่อรองมาก

## 2.5 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีสัญญาขายสินค้าและบริการกับลูกค้า ซึ่งยังไม่ได้ส่งมอบหรือให้บริการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เป็นจำนวนเงินมากกว่า 2,887.09 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดมูลค่างานที่ยังไม่ได้ส่งมอบตามรายลูกค้าที่อยู่ใน 3 อันดับแรก ดังนี้

ชื่อลูกค้า	ลักษณะโครงการ	มูลค่าคงค้าง (ล้านบาท)
บริษัท ธนาครกรสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	โครงการ ซื้อขายและอนุญาตให้ใช้สิทธิโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Hardware Software License Purchase Agreement) Cyber Security Operation Center (CSOC) Project, DEVSECOP, API Management Software License/Subscription PJ. รวมถึงงานบริการบำรุงรักษา	674.41
ธนาครไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	โครงการ ORACLE Database Exadata Cloud Machine, CDC for 4 Years , Cyber Threat Intelligent Project รวมถึงงานบริการบำรุงรักษา	363.55
บริษัท ไมโมเทค จำกัด	โครงการ Data Lake the Universe , Informatica Expansion for Data Quality and Data Governance , VTOP Oracle Consolidation รวมถึงงานบริการบำรุงรักษา	176.29

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

MFEC Group ได้นำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ ภายใต้กระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักมาตรฐานสากล The Committee of Sponsoring Organizations (COSO) Enterprise Risk Management (ERM) โดยการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง มีกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในขนาดที่อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ

องค์กรกำหนดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risks) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risks) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource Risks) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risks) ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance Risks) เป็นต้น ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงมีการกำหนดวัตถุประสงค์ สภาพแวดล้อม การป้องกันเหตุการณ์ การประเมินความเสี่ยง การตอบสนองความเสี่ยง กำหนดกิจกรรมการควบคุม มีการสื่อสารและติดตามผลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

#### ผลการบริหารจัดการความเสี่ยงในรอบปี 2562

จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของภูมิรัฐศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ในปี 2562 จะเห็นได้ว่า Digital Disruption เป็นเรื่องที่กล่าวถึงเป็นอย่างมาก ในมุมมองของแรงงานหุ่นยนต์จะเข้ามาแย่งงานคนที่ไม่ได้พัฒนาฝีมือตนเอง ในมุมมองของเจ้าของธุรกิจจะต้องมองในเรื่องของการนำหุ่นยนต์มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด องค์กรต้องมองสิ่งที่จะมา Disrupt ขณะเดียวกันองค์กรของเราได้มีการปรับเปลี่ยน (Transformations) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้องค์กรกำหนดคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและบรรษัทภิบาลและคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน ดังนี้

#### 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risks)

##### 1.1 ความเสี่ยงด้านการเติบโตของธุรกิจ

ทิศทางเศรษฐกิจในปี 2562 ยังคงได้รับแรงขับเคลื่อนจากปีก่อนๆ ที่ได้รับอิทธิพลหลักจากการพลิกผันทางดิจิทัล “Digital Disruption” ที่เป็นแกนหลักของการแข่งขันในอุตสาหกรรมหลักๆ ของประเทศ สำหรับการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 “Industrial 4.0” ที่เกิดขึ้นนั้นไม่เพียงแต่ส่งผลให้เกิดการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาใช้ในอัตราเร่งที่มากขึ้น แต่ยังบังคับให้เกิดการสอดประสานกันของนวัตกรรมต่างๆ อย่างซับซ้อน ธุรกิจจำเป็นต้องเร่งศักยภาพของตัวเองในด้านนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสินค้า บริการขึ้นมาใหม่ หรือเป็นการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางต้นทุน การแข่งขัน แต่อาจหมายถึงการสร้างรูปแบบธุรกิจแบบใหม่ (business model) ที่เปลี่ยนรูปแบบการแข่งขันโดยสิ้นเชิง ทั้งหมดนี้ไม่มากนักน้อยจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนเปลี่ยนแปลง

ในปีที่ผ่านมา ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนของผู้บริโภคที่เข้าใจและปรับตัวเข้าสู่วิถีชีวิตดิจิทัลมากขึ้น ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของธุรกิจ E-Commerce และบริการรอบข้างอย่างมาก ความเร็วและความพึงพอใจของผู้บริโภคกลายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของธุรกิจ ทำให้การเพิ่มขึ้นของการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาขับเคลื่อนธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจ รวมทั้งลดต้นทุนขององค์กร และสร้างความเข้าใจและพึงพอใจต่อผู้บริโภค กลายเป็นความจำเป็นของบริษัทต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์กรจึงต้องสรรหาเทคโนโลยีต่างๆ เช่น การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคผ่านช่องทางสื่อสังคม (Social Media), การ

วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความยืดหยุ่นเช่น คลาวด์ คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) มาช่วยในการดำเนินงานมากขึ้น รวมทั้งยังต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและรูปแบบธุรกิจมาดำเนินการแบบดิจิทัลโดยใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ, ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนมนุษย์ และอินเทอร์เน็ตเพื่อทุกสิ่ง (Internet of Thing (IoT)) ในทุกอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและพัฒนาไปสู่นวัตกรรมสินค้าและบริการ นอกจากนี้สร้างการเชื่อมต่อกับมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีแชตบอต (Chatbot Technology) หรือระบบความเข้าใจและแปลภาษาผ่านทางเสียงจะเป็นตัวขับเคลื่อนสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันกับหลายองค์กรในหลายอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นวงการแพทย์, ธุรกิจ E-commerce, หน่วยงานราชการ และส่วนภาคธุรกิจบริการและการรองรับสังคมผู้สูงวัยที่เกิดขึ้นแล้ว

ดังนั้นเพื่อรองรับความต้องการข้างต้น ในปีนี้บริษัทฯ จึงเน้นปรับกลยุทธ์การดำเนินงานต่อเนื่องจากปีก่อน โดยผ่านการศึกษาวิเคราะห์ตลาด และดำเนินการปรับรูปแบบธุรกิจ รวมถึงสินค้าและบริการ การสร้างภาพลักษณ์ของแบรนด์ การสื่อสารกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อช่วยให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ โดยนำกลยุทธ์ที่หลากหลายมาใช้ควบคู่กันซึ่งจะนำไปให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในด้านการเติบโตของธุรกิจในกลุ่ม MFEC Group ซึ่งการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัทคือ

- การปรับเปลี่ยนธุรกิจของบริษัทและบริษัทในเครือให้สอดคล้องกับแนวโน้มเทคโนโลยี ประกอบด้วย Cloud, Mobility, Big Data/Analytics และ Social Business โดยจับตาและปรับตัวตามเทรนด์เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ในการต่อยอดเชิงธุรกิจ ซึ่งเทรนด์เทคโนโลยีประกอบด้วย

(1) **ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)** ช่วยให้ระบบคอมพิวเตอร์ มีความฉลาดและมีความสามารถในการเรียนรู้ การตัดสินใจสิ่งที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างอิสระและถูกต้อง ระบบอัจฉริยะนี้กำลังได้รับการไว้วางใจในโลกปัจจุบันเพื่อพัฒนาการใช้งานอัจฉริยะในหลายอุตสาหกรรม นอกจากนี้ AI ยังสามารถวางแผน คิดและวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ด้วยเหตุผล โดยสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับข้อมูลใหม่ๆ ได้ ซึ่งการพัฒนาถูกแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบและสามารถนำไปใช้งานได้แตกต่างกันในหลายอุตสาหกรรม

(2) **กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA)** เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้ธุรกิจต่างๆ สามารถสร้างหุ่นยนต์ (Software Robot) ขึ้นมาทำงานตามรูปแบบที่กำหนดเอาไว้ได้ โดยหุ่นยนต์แต่ละตัวที่สร้างขึ้นมานั้น ก็จะทำงานได้ตามรูปแบบที่ถูกกำหนดเอาไว้แตกต่างกันไป เพื่อนำไปใช้ในการทำงานซ้ำๆ ทำให้พนักงานไม่ต้องทำงานนั้นๆ ด้วยตนเอง แต่เรียกใช้งานหุ่นยนต์ให้ทำงานแทน RPA นั้นสามารถช่วยให้กระบวนการทำงานมีความเร็วสูงขึ้นได้หลายเท่า และยังสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในขณะที่หากธุรกิจมีการเติบโตมากขึ้นจนมีข้อมูลปริมาณมากขึ้น ธุรกิจก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้ RPA มารองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้ได้อย่างง่ายดาย และหากมีกระบวนการหรืองานใหม่ๆ ที่สามารถแปลงให้ทำโดยอัตโนมัติด้วย RPA ได้ ธุรกิจนั้นๆ ก็สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ทันที โดยไม่ต้องเพิ่มพนักงาน

(3) **การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)** เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น ใช้ศึกษาเทรนด์ทางการตลาด หาความต้องการของลูกค้า และพฤติกรรมของลูกค้า การใช้ข้อมูลเพื่อช่วยการตัดสินใจทางธุรกิจของผู้บริหารองค์กร เป็นกระบวนการที่จะ ช่วยผลักดันให้ธุรกิจเคลื่อนตัวไปได้อย่างเร็วและชาญฉลาดมากขึ้น เนื่องจาก Data Analytics จะทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับตลาด ด้วยความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และด้วยประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มากขึ้น

- (4) **บล็อกเชน (Blockchain)** เป็นเทคโนโลยีการร้อยต่อข้อมูลเข้าไว้ด้วยกันทั้งหมด เป็นฐานข้อมูลที่มีการจัดการชุดข้อมูลที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการตรวจสอบความถูกต้อง ความปลอดภัยซึ่งกันและกันของชุดข้อมูล โดยการทำงานของบล็อกเชนเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูล (Data structure) ทำให้ข้อมูล Digital transaction ของแต่ละคนสามารถแชร์ไปยังทุกๆ คนได้เป็นเสมือนห่วงโซ่ (Chain) ที่ทำให้ Block ของข้อมูลลึกลงไปถึงทุกคน โดยที่ทราบว่าเป็นเจ้าของและมีสิทธิในข้อมูลนั้นๆ จริง เมื่อ Block ของข้อมูลได้ถูกบันทึกไว้ในบล็อกเชน ซึ่งจะเป็นเรื่องยากในการเข้าไปเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มข้อมูลของทุกๆ คนในเครือข่ายซึ่งล้วนแต่มีสำเนาของบล็อกเชน จะทำให้ทุกบล็อกได้รับการแก้ไขและสามารถรัน Algorithm เพื่อตรวจสอบ Transaction โดย Transaction ใหม่นี้จะได้รับอนุญาตต่อเมื่อในเครือข่ายส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าถูกต้องจึงมีความปลอดภัย ซึ่งบล็อกเชนถูกนำมาใช้งานในรูปแบบ Bitcoin เงินเสมือนจริงซึ่งใช้งานกันอย่างแพร่หลาย การเติบโตของเทคโนโลยีนี้จะเกิดขึ้นในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า หลายองค์การกำลังให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีนี้มาสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือขององค์กร
- (5) **อินเทอร์เน็ตเพื่อทุกสิ่ง (Internet of Things : IoT)** เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน หรือสื่อสารระหว่างกันผ่านเซนเซอร์ซอฟต์แวร์หรือระบบเชื่อมต่อเครือข่าย ทำให้สามารถจัดเก็บ รวบรวม แลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้มนุษย์สามารถสั่งการและควบคุมใช้งานอุปกรณ์ เครื่องมือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การสั่งเปิด-ปิด อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักรในโรงงานอุตสาหกรรม รวมไปถึงเครื่องใช้ในชีวิตประจำวันต่างๆ อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่ถูกนำมาใช้กับหน่วยการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ประหยัดต้นทุน และควบคุมความปลอดภัย แม้ว่าการนำเทคโนโลยี IoT มาปรับใช้จะยังคงอยู่ในช่วงเริ่มต้น แต่ตลาด IoT ในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่องในอีก 10 ปีข้างหน้าเนื่องจากทั้งผู้บริโภคและภาคธุรกิจเริ่มตระหนักถึงคุณสมบัติและประโยชน์ของ IoT มากยิ่งขึ้น
- (6) **หุ่นยนต์ (Robots)** เป็นเป้าหมายใหม่ของการทดแทนแรงงานในอนาคต เพื่อเข้ามาช่วยการทำงานของมนุษย์ เนื่องจากงานบางชนิดเป็นการใช้แรงงานที่ต้องทำซ้ำ เช่น โรงงานการยกของจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งทำงานซ้ำแบบเดิมจนเกิดปัญหาสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน การเกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน การทำงานในแง่มุมที่มีความเสี่ยงสูงอาทิเช่น หุ่นยนต์ดับเพลิง ภัย ซึ่งความสามารถในการทำงานคล้ายกับมนุษย์และอาจส่งผลให้การจ้างงานมนุษย์ลดลงในอนาคต
- (7) **โลกเสมือนจริง (Virtual Reality: VR)** เป็นเทคโนโลยีการจำลองภาพสามมิติ หรือสภาพแวดล้อมที่เสมือนจริงผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โดยต้องใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ยินเสียงรอบทิศทางภายในพื้นที่ที่กำหนด ซึ่งหากมองแบบผิวเผินอาจจะดูใกล้เคียงกับ AR แต่มีความต่างกันอย่างชัดเจน ในรูปแบบที่นำไปใช้เพราะ AR เป็นเทคโนโลยีซ้อนภาพที่เห็นในจอให้กลายเป็นวัตถุ 3 มิติอยู่บนพื้นผิวจริง แต่ VR เป็นสิ่งที่อยู่ในโลกเสมือนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เช่น การทำเครื่อง VR เพื่อฝึกบินเครื่องบินตามรุ่นต่างๆ ช่วยลดต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการฝึกบินบางส่วน หรือการผ่าตัดของแพทย์เพื่อความเชี่ยวชาญ
- (8) **เทคโนโลยีการพิมพ์แบบ 3 มิติ (3D Printing)** เป็นเทคนิคการสร้างชิ้นงานด้วยการเติมวัสดุเพื่อสร้างภาพดิจิทัล 3 มิติ โดยการพิมพ์วัสดุทีละชั้นอย่างต่อเนื่องเทคโนโลยี 3D Printing เข้ามามีบทบาทในการออกแบบสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์เก่า สามารถทำงานต้นแบบที่มีคุณภาพได้ใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับของจริงด้วยวัสดุที่หลากหลาย ช่วยให้เกิดความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ทำให้สามารถนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดได้เร็วขึ้นตอบสนองทันต่อความต้องการ และมีคุณภาพภายใต้ต้นทุนการผลิตที่ไม่สูงมากนัก



- (9) **ความปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security)** เป็นการป้องกันระบบสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บ ประมวลผล และสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยการบริหารจัดการเชิงนโยบาย ครอบคลุมทั้งการป้องกันทางกายภาพ และการป้องกันทางเทคนิคหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง การที่ประเทศไทยเข้าสู่ยุคที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ธุรกิจหรือองค์กรจึงให้ความสำคัญอย่างมากกับการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เพราะธุรกิจจะเชื่อถือได้ก็ต่อเมื่อการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนกับลูกค้ามีความน่าเชื่อถือ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยทางข้อมูลของลูกค้าและธุรกิจเป็นหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส บริการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางเว็บไซต์ การรักษาความปลอดภัยด้วยข้อมูลชีวภาพ การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย การ ยืนยันตัวตนด้วยเสียง ใบหน้า และเส้นเลือด รวมถึงอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล
- (10) **การประมวลผลภาษาธรรมชาติ หรือภาษามนุษย์ (Natural Language Processing : NLP)** คือการทำให้คอมพิวเตอร์เข้าใจภาษามนุษย์ รวมไปถึงการประมวลผลที่ไม่ใช่แค่ทำให้คอมพิวเตอร์เข้าใจเรา แต่รวมถึงไปการวิเคราะห์ทางด้านภาษาศาสตร์ การตีความจากข้อความ ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการของมนุษย์ด้วยกัน เป็นต้น NLP เป็นสาขาหนึ่งของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ที่ทำให้คอมพิวเตอร์เข้าใจภาษามนุษย์เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการสื่อสารและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นภาษา เหตุที่ต้องพัฒนา NLP เนื่องจากเดิมนั้นคอมพิวเตอร์ถูกออกแบบมาให้เหมาะกับการเข้าใจข้อมูลตัวเลขหรือรหัสที่มีความหมายหนึ่งชัดเจน ซึ่งไม่ตรงกับวิธีการสื่อสารของมนุษย์ซึ่งอาศัยภาษาเป็นหลัก และภาษามีความซับซ้อนกว่ารหัสที่ใช้กับคอมพิวเตอร์อย่างมาก NLP จึงเกิดขึ้นเพื่อลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ NLP รองรับทั้งการอ่านและการฟัง โดยอาศัยเทคโนโลยีอื่นเข้าช่วย เช่น Visual Recognition สำหรับอ่านข้อความ และใช้ Voice Recognition สำหรับฟังเสียง รวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ เพื่อแสดงผลให้มนุษย์ได้รับทราบ รวมถึงสามารถถ่ายทอดข้อมูลกลับมาหาเราทั้งในรูปของข้อความและเสียงได้ด้วย
- (11) **เทคโนโลยีมือถือ (Mobile technology)** ในปีก่อนๆที่ผ่านมา เราจะใช้เทคโนโลยีมือถือ เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งในและต่างประเทศ แต่เมื่อเข้าสู่ยุคที่ใช้เทคโนโลยีมาขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ในประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยีมือถือมาใช้เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรมและแพร่หลายมากขึ้น ในปัจจุบันมีการพัฒนาการให้บริการจนเกิด Mobile Application ที่หลากหลายทั้ง Platform และประเภทของ Application ซึ่ง โดยส่วนใหญ่จะเป็นการนำเอา Application ที่มีการใช้งานผ่านเครื่อง Computer ทั้งที่เป็น Stand alone หรือใช้เฉพาะบนเครื่องและ ที่ต้องเชื่อมโยงเครือข่าย Internet เพื่อเข้าถึงและใช้งาน มาปรับปรุงให้เป็น Mobile Application อาทิ e-Mail, Calendar, Web browser, Financial & Internet Banking, Social Network, Video Conference เป็นต้น นอกจากนี้ หลายองค์กรได้ประยุกต์การใช้งาน โดยนำเอาความสามารถของอุปกรณ์ Mobile และเครือข่ายไร้สาย มาให้บริการ Application ขององค์กรทั้งที่ใช้เพื่อบริหารจัดการภายในและที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า ในรูปแบบ Mobile Application อาทิ Application ประเภท CRM, Business Intelligent หรือ BI, Internal Work Application ทำให้ในหลายๆ องค์กร โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารสามารถดำเนินนโยบายเชิงบริหารแก่เจ้าหน้าที่ ขององค์กรรวมถึงการตัดสินใจในงานที่เร่งด่วนได้อย่างรวดเร็วผ่าน อุปกรณ์ Mobile ได้ทุกที่ทุกเวลาแม้ขณะเดินทางอยู่ก็ตาม
- Restructure โครงสร้างองค์กรในกลุ่ม MFEC Group และการพัฒนาทักษะบุคลากร Skill Set เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีและความต้องการของตลาด เพื่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
  - การรักษากลุ่มลูกค้าเดิม System Integration & Maintenance เพิ่มรายได้ Recurring และการบริหารโครงการ (Project Management) ส่งมอบงานที่มีคุณภาพ ตรงเวลา และมีต้นทุนที่แข่งขันได้ โดยร่วมมือกับ



มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทางด้านวิชาการและการรับนิสิต/นักศึกษาฝึกงาน โดยรับบัณฑิตจบใหม่ที่มีความพร้อมทำงานเข้าร่วมงานกับกลุ่มบริษัท MFEC ซึ่งการดำเนินนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล อีกทั้งส่งผลทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าจ้างแรงงานที่ลดลง

- การร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อขยายตลาดและต่อยอดทางธุรกิจ เพิ่มช่องทางรายได้ใหม่ให้บริษัท อีกทั้งเป็นการขยายฐานลูกค้าไปในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นที่ไม่เคยเป็นลูกค้าของบริษัทและเสริมสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

โดยในปี 2562 บริษัทมีการร่วมสร้างธุรกิจกับ Partner (Business Co-Creation) โดย MFEC กับ Partner มองเห็นโอกาสทางธุรกิจร่วมกัน จึงร่วมสร้างธุรกิจใหม่ขึ้นมาโดยใช้ความแข็งแกร่งทางด้านเทคโนโลยีของ MFEC และความเชี่ยวชาญในด้านการบริการและตลาดของลูกค้า ในลักษณะ Revenue Sharing และมีการลงทุนในบริษัท Start-up ทางด้าน Chatbot ชื่อว่า Deeple

ในส่วนของบริษัทย่อยที่ทางบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีความสามารถในการแข่งขัน หรือไม่มีกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโต หรือมีแนวโน้มจะเป็นภาระให้กับบริษัทในอนาคต บริษัทจะปรับกลยุทธ์โดยการปรับเปลี่ยนธุรกิจหรือแม้กระทั่งยุบกิจการ เช่น บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนน์ จำกัด

## 1.2 ความเสี่ยงด้านการลงทุนในกลุ่มธุรกิจใหม่

จากนโยบายและแผนการขยายธุรกิจลงทุนของ MFEC ในปีที่ผ่านมา เพื่อขยายฐานธุรกิจของบริษัทและเสริมสร้างความแข็งแกร่งในกลุ่ม MFEC Group ซึ่งต้องเผชิญความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการลงทุน ทั้งจากอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนซึ่งอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การดำเนินโครงการซึ่งล่าช้ากว่าแผนงาน โดยความเสี่ยงดังกล่าวอาจเกิดจากหลายปัจจัย อาทิเช่น ความไม่แน่นอนของสถานะเศรษฐกิจของประเทศ, นโยบายสนับสนุนการลงทุน, กฎหมายและหลักเกณฑ์ด้านภาษีและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน, พฤติกรรมของผู้บริโภค, การตอบรับต่อการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มอุตสาหกรรม, เทรนด์เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฯลฯ

และเพื่อป้องกันและลดระดับของความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพในการลงทุน จึงกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้ทุกบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk), ประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operation Risk), ประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และประเมินความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource Risk) พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติเพื่อลดระดับความเสี่ยง ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและบรรษัทภิบาล ให้ความเห็นชอบในแผนดำเนินการเพื่อปรับลดหรือควบคุมระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงกำหนดให้ฝ่ายบริหารของบริษัทและบริษัทในเครือมีการติดตามผลการดำเนินกิจกรรมปรับลดความเสี่ยงรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและบรรษัทภิบาลรับทราบอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำเสนอรายงานแผนกิจกรรมในการควบคุมระดับความเสี่ยงของบริษัทและบริษัทในเครือต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบและแก้ไขปัญหาอันเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบโดยทันที

## 1.3 ความเสี่ยงจากสภาพการแข่งขัน

โดยสถานะการแข่งขันของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ System Integration(SI) มีมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการพัฒนาของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ทั้งเก่าและใหม่ต่างผลิตสินค้าที่สามารถทดแทนกันได้ (Substituted Products) อีกทั้งยังกำหนดผู้แทน หรือผู้จัดจำหน่ายที่หลากหลายทำให้เกิดทางเลือกแก่ผู้บริโภคเป็นเหตุให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากขึ้น และส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรในแต่ละโครงการที่ลดลง อันเนื่องจากการแข่งขันด้านราคาและการให้บริการของกลุ่มผู้แทนหรือผู้จัดจำหน่าย

และด้วยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคที่ Cloud กำลังมา ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่จะมาช่วยลดงานของคนในองค์กรลงในระยะยาว ทำให้บุคลากรสามารถนำเวลาที่เหลือไปปฏิบัติงานอื่น การใช้ Cloud ในองค์กรแถบเอเชียเติบโตเกินกว่าปีละ 100% ไม่ว่าจะเป็นระบบ Cloud พื้นฐานอย่าง Microsoft Office 365 หรือระบบที่มีความเป็นองค์กรอย่าง Microsoft Dynamics, Microsoft SharePoint ,Microsoft Azure และบริการ Cloud จากผู้ผลิตรายอื่น ๆ ซึ่งยังคงมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ดังนั้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ System Integration (SI) บริษัทและบริษัทในกลุ่ม MFEC Group จึงปรับตัวหาจุดแข็งเพื่อการแข่งขัน โดยการเพิ่มการขายที่เป็น Product หรือ Service ของ MFEC เองมากขึ้น ตามทิศทางของตลาด

## 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risks)

### 2.1 ความเสี่ยงด้านการบริหารโครงการ (Project Management Risks)

ด้วยบริษัทฯ มีนโยบายมุ่งเน้นการขายสินค้าและบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า โดยจะส่งมอบสินค้าและงานบริการที่มีคุณภาพและทันเวลา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการส่งมอบงานล่าช้า บริษัทฯจึงได้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมผู้จัดการโครงการ โดยกำหนดให้ผู้จัดการโครงการทุกคนต้องผ่านการอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถควบคุมบริหารโครงการให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่บริษัทฯกำหนด หัวข้อสำคัญในหลักสูตรประกอบด้วย การจัดทำแผนของโครงการที่มีประสิทธิภาพ การติดตามและควบคุมโครงการ การประเมินความเสี่ยงของโครงการ เป็นต้น

องค์กรยังได้พัฒนาซอฟต์แวร์ภายในองค์กรเพื่อช่วยในการบริหารจัดการโครงการ อันจะช่วยเสริมสร้างการทำงานให้เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร รวมถึงองค์กรยังมีหน่วยงานควบคุมคุณภาพคอยดำเนินการตรวจสอบการดำเนินการโครงการอย่างสม่ำเสมอ หากโครงการใดไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด จะมีการรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบตามระดับของประเด็นที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้ทันทั่วทั้งที่ลดประเด็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risks)

สำหรับประเด็นปัญหาค่าปรับโครงการที่เกิดขึ้นในปี 2562 เป็นประเด็นความเสี่ยงของโครงการ New Treasury System ซึ่งมีปัจจัยหลากหลายมากระทบทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบโครงการ ทั้งนี้โครงการดังกล่าวมีการว่าจ้าง Supplier ในการดำเนินงานโครงการ ทางบริษัทฯ จึงสามารถนำเงินค่าจ้างและเงินประกันสัญญาเพื่อมาชดเชยค่าเสียหายที่เป็นค่าปรับที่เกิดขึ้น

## 2.2 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resources Risk Management)

ด้วย MFEC Group ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้กำหนด เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงไว้ 4 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อการวัด	วิธีวัด	ระดับความรุนแรง				
		1 ต่ำมาก	2 ต่ำ	3 กลาง	4 สูง	5 สูงมาก
ความเสี่ยงที่จำนวนคนว่างงานอาจจะมากขึ้น	การวัด : จำนวน Manday ในรายงานบันทึกเวลาทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	< 5%	5% - 10% (ไม่รวม)	10% - 15% (ไม่รวม)	15%-20% (ไม่รวม)	20% ขึ้นไป
ความเสี่ยงที่พนักงานกลุ่ม Star ลาออกเกินแผนที่วางไว้	การวัด : อัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) เทียบกับจำนวนพนักงานกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง ที่ BU Head ระบุไว้	< 5%	5% - 10% (ไม่รวม)	10% - 15% (ไม่รวม)	15% - 20% (ไม่รวม)	20% ขึ้นไป
ความเสี่ยงด้านการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อธุรกิจ	การวัด : คะแนนการประเมินคะแนนประเมินความสามารถทางเทคนิค จาก BU Head ให้หัวข้อ Technical Skills ที่มีคะแนนน้อยกว่า 2 เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	< 5%	5% - 10% (ไม่รวม)	10% - 15% (ไม่รวม)	15% - 20% (ไม่รวม)	20% ขึ้นไป
ความเสี่ยงที่พนักงานไม่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง	การวัด : จำนวนพนักงานกลุ่มพนักงานที่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องพัฒนาทักษะ จากการประเมินความสามารถทางเทคนิค ที่ได้รับการพัฒนาจากคะแนนดีขึ้นไปรอบถัดไป	>80%	70-80%	60-70%	50-60%	<50%

1. ผลการดำเนินการความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลประจำปี 2562 ในไตรมาส 1, 2, 3 และ ไตรมาส 4 จำนวน Manday ในรายงานบันทึกเวลาทำงาน ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อยู่ระดับความรุนแรงระดับกลาง คือ อยู่ในระดับ 10%, 11.42% , 13.47% , 12.95% ตามลำดับ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้วางกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อลดความรุนแรงของความเสี่ยง ดังนี้

- (1) Ex Academy จัดให้มีที่บ่มเพาะศักยภาพคนให้ก้าวทันกับเทคโนโลยี และเป็น Tech Community ที่ใหญ่ที่สุดในระดับประเทศ และรวบรวมผู้เชี่ยวชาญในวงการไอทีมากที่สุด โดยมุ่งเน้น 4 กิจกรรมหลัก คือ จัดหลักสูตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีโดยผู้เชี่ยวชาญทาง, จัด Session แชร์ประสบการณ์ที่จะช่วยเพิ่มแรงบันดาลใจ, จัด Community meetup สำหรับกลุ่มเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่ม Connection และ เป็น Sponsor สนับสนุนงาน Tech Event ที่จัดโดย Vendors/Partners โดยผลที่คาดหวังเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะและองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี (Re-skill /Up skill) และจะส่งผลให้อัตรการรองาน หรือ Standby ลดลง

- (2) จัดทำ MFEC Star Criteria 12 ข้อ เพื่อเป็นแนวทางการรับสมัครงาน การประเมินผลงาน และการประเมินผลงานประจำปี โดยบริษัทเชื่อมั่นว่าหากสรรหาคนที่มีคุณสมบัติครบทั้ง 12 ข้อจะส่งผลให้ความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคลลดลง ซึ่ง MFEC Star Criteria มี 12 ข้อดังนี้
- Passion
  - Creativity & Taking Initiative
  - Teamwork
  - Leader for Senior & Self Reliance for Junior
  - Self-Learning / Self Development
  - Logical Thinking
  - Technical Skill
  - Job Quality
  - Willing to do extra work
  - Speed
  - Customer Satisfaction
  - Discipline
- (3) จัดให้มีการจัดอันดับผลการปฏิบัติงานประจำปีไตรมาส พนักงานกลุ่มที่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องพัฒนาทักษะหรือพนักงานกลุ่มที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเข้าโปรแกรม PIP หรือ Performance Improvement Program โดยหัวหน้างานและหากไม่สามารถพัฒนาได้ตามแผนจะพิจารณาเข้าโปรแกรม CAP หรือ Capability Improvement Plan (CAP) โดยมีตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคลเข้าร่วมประชุมและกำหนดระยะเวลาพร้อมติดตามผลภายใน 1 เดือน ซึ่งพนักงานสามารถผ่านโปรแกรมได้มากกว่า 80% หากพนักงานไม่ผ่านโปรแกรม ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะจัดสรรงานใหม่ที่เหมาะสมกับความสามารถพนักงานทั้งภายในและภายนอกบริษัทตามขั้นตอนที่ได้ตกลงกับพนักงานไว้
- (4) จัดให้องค์กรเป็น Learning Organization โดยสนับสนุนให้พนักงานเขียน IDP หรือ Individual Development Plan สนับสนุนให้พนักงานเขียน Medium Blog เพื่อแชร์ความรู้ภายในองค์กร พร้อมทั้งจัดทำ Micro Learning ผ่านแอปพลิเคชัน MPY ทั้งรูปแบบ Podcast และคลิปวิดีโอ
- (5) จัดให้มี MFEC People Code “MBassador” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 4 แนวทาง หรือ 4 รู้
- a. **รู้จักตนเองให้ชัดเจน** เพื่อให้พนักงานกำหนดเส้นทางการเติบโต และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนผ่านการวางแผน Career Design หากการทำงานที่ทำหายของแต่ละบุคคล และเติบโตไปพร้อมกับความสำเร็จขององค์กร
  - b. **รู้หน้าที่ที่พึงกระทำ** พนักงานจะต้องใส่ใจคุณภาพของงาน และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างดีที่สุด โดยสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องพัฒนาทักษะของตัวเองผ่านกระบวนการเรียนรู้ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
  - c. **รู้กระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ** บริษัทส่งเสริมให้พนักงานนำ Passion และพลังบวกมาใช้ในการทำงาน และทำงานอย่างมีอาชีพ และสร้างมาตรฐานใหม่อยู่เสมอ เพื่อเป็นส่วนร่วมในการสนับสนุนงานของทีม และองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

- d. **รู้จักองค์กร** พนักงานจะต้องรับทราบถึงทิศทางองค์กร และยึดถือเป็นแนวคิด และปฏิบัติ พร้อมกันนั้นพนักงานจะต้องตระหนักถึงการเป็นตัวแทนขององค์กรในทุกที่ ทุกเวลา และช่วยกันออกแบบสร้างสรรค์องค์กรให้เป็นองค์กรที่ยั่งยืน สร้างโอกาสให้คนรุ่นต่อไป ถือว่าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน

2. หัวข้อความเสี่ยง การลาออกของพนักงานกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง เทียบกับจำนวนพนักงานกลุ่ม ผู้สืบทอดตำแหน่งที่ BU Head ระบุไว้ มีอัตราการลาออกที่ 0%, 3%, 3% และ 5% ในไตรมาส 1-4 ตามลำดับซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความเสี่ยงต่ำ

3. คะแนนการประเมินความสามารถทางเทคนิค จาก BU Head ให้หัวข้อ Technical Skills ที่มีคะแนนน้อยกว่า 2 เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด มีอัตราคะแนน ไตรมาส 2, 4 เท่ากับ 5.30%, 1.39% ตามลำดับ ซึ่งอยู่เกณฑ์ความเสี่ยงต่ำ และต่ำมาก

4. จำนวนพนักงานกลุ่ม พนักงานที่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องพัฒนาทักษะจากการประเมิน คะแนนประเมินความสามารถทางเทคนิคที่ได้รับการพัฒนาจากคะแนนดีขึ้นในรอบถัดไป ผลประเมินความเสี่ยงไตรมาส 2, 3, 4 คือ 93%, 92% และ 100% ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินอยู่ระดับที่ต่ำและต่ำมากตามลำดับ

สำหรับรายละเอียดมาตรการและการดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนสามารถศึกษารายละเอียดได้ใน SD Report ประจำปี 2562 ในหัวข้อ “การสร้างคน” เพิ่มเติม

## 2.3 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management Risk)

ด้วยระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ มีการวางแผนบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT strategy) สอดคล้องกับกลยุทธ์การจัดการภายในองค์กรและมีการวิเคราะห์บริหารจัดการความเสี่ยงด้าน IT Risk Management ครอบคลุมในทุกด้าน

- (1) ความเสี่ยงกรณีการหยุดชะงักของ IT ซึ่งจะทำให้ธุรกิจหยุดชะงักไปด้วย (Business Disruption Risk)
- (2) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technology Risk)
- (3) ความเสี่ยงด้านไอทีภิบาล (IT Governance Risk)

MFEC Group เป็นบริษัทฯ ซึ่งดำเนินธุรกิจให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นจึงมีการวางแผนการดำเนินการประเด็นความเสี่ยงกรณี (1) และ (2) ทำให้หากมีประเด็นความเสี่ยงเกิดขึ้นในอนาคตจะมั่นใจได้ว่า ความเสี่ยงดังกล่าวอยู่ในระดับที่องค์กรจะสามารถควบคุมได้ตามแผนสำรองที่วางไว้

สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านไอทีภิบาล มีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้อุปกรณ์พกพาในการทำงาน อาทิเช่น Notebook ของพนักงาน ซึ่งการใช้อุปกรณ์พกพาเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความเสี่ยงที่ข้อมูลอาจสูญหายหรือข้อมูลหลุดออกไปโดยไม่ตั้งใจ และมีมาตรการในการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกกฎหมาย เนื่องจากความหลากหลายของพนักงานซึ่งอาจลงซอฟต์แวร์ที่ไม่ถูกกฎหมาย จึงต้องมีการควบคุมดูแลและมีกระบวนการป้องกันเพราะถือว่าการละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งผู้บริหารและผู้บริหารหน้าที่ยกกับดูแลหน่วยงาน IT Support ได้ร่วมกันกำหนดมาตรการรองรับเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว โดยกำหนดเป็นนโยบายและมาตรการในการควบคุมและป้องกันพร้อมประกาศให้พนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

### 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risks)

#### 3.1 ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทฯ มีความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราจากการที่สินค้าส่วนใหญ่ของบริษัทต้องทำการสั่งซื้อจากผู้ผลิตในสกุลเงินเหรียญสหรัฐ และได้รับรายได้จากการขายสินค้าและบริการส่วนใหญ่ในรูปเงินบาท ส่งผลให้บริษัทมีภาระผูกพันในการชำระเงินในรูปสกุลเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนนั้น เป็นสิ่งที่ยากต่อการคาดเดาเนื่องจากมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออัตราแลกเปลี่ยน ทั้งปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจในประเทศ นโยบายการเงินและการคลัง ภาวะเศรษฐกิจโลก การคาดการณ์และการเก็งกำไร ฯลฯ

โดยที่ผ่านมามีมาตรการลดความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยนดังกล่าวโดยทำสัญญาซื้อขายเงินตราล่วงหน้า (Forward Contracts) ครอบคลุมภาระการชำระเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศทั้งจำนวน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการรายได้และต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 3.2 ความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้

บริษัทฯ มีนโยบายการให้สินเชื่ออย่างระมัดระวัง โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของการให้สินเชื่อ โดยแบ่งลูกค้าของบริษัทเป็น 2 กลุ่ม

**กลุ่มที่ 1** ลูกค้าเดิม ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีฐานะการเงินมั่นคง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ารายใหญ่ กำหนดพิจารณาเครดิตเทอม 30-60 วัน

**กลุ่มที่ 2** ลูกค้ารายใหม่ซึ่งบริษัทมีนโยบาย ให้ชำระเงินเป็นเงินสดหรือให้ชำระผ่านธนาคารโดยให้เปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต อีกทั้งการพิจารณาเงื่อนไขการชำระเงินเป็นงวดๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความสำเร็จของงานที่ทำ

ทั้งนี้การพิจารณาให้สินเชื่อจะพิจารณาข้อมูลการวิเคราะห์ทางการเงิน รวมทั้งข้อมูลประกอบอื่น ๆ ของลูกค้าแต่ละรายเป็นสำคัญ นอกจากการให้สินเชื่ออย่างระมัดระวังแล้ว บริษัทยังมีนโยบายการตั้งสำรองหนี้สูญจากลูกหนี้การค้าที่แสดงตามมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ โดยบริษัทและบริษัทย่อยบันทึกค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญโดยประมาณการเป็นผลขาดทุนที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บหนี้ไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาจากประสบการณ์การเก็บเงินและการวิเคราะห์อายุลูกหนี้

#### 3.3 ความเสี่ยงเรื่องเงินลงทุนในบริษัทย่อย

จากข้อมูลในงบแสดงฐานะทางการเงิน บริษัทมีเงินลงทุนในบริษัทย่อยอยู่จำนวน 439 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13 ของสินทรัพย์รวม เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงเกี่ยวกับการแสดงมูลค่าเงินลงทุนที่ไม่สะท้อนสภาพทางธุรกิจอย่างแท้จริงในงบการเงิน ในปี 2562 บริษัทได้ให้ผู้เชี่ยวชาญอิสระทำการประเมินมูลค่ากิจการของบริษัทย่อย โดยที่ปรึกษาได้เลือก วิธีคิดลดกระแสเงินสด (Discount Cash Flow Method: DCF) ซึ่งพิจารณาถึงกระแสเงินสดสุทธิในการดำเนินงานของธุรกิจในอนาคตของแต่ละบริษัท และ วิธีมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (Net Asset Value) และจากผลการประเมินโดยที่ปรึกษา บริษัทได้ทำการปรับปรุงมูลค่าเงินลงทุนให้สอดคล้องกับผลการประเมินในงบการเงินแล้ว

นอกจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว บริษัทยังคงติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทลูกอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกบริษัทจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารพิจารณาทุกปี มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส หากบริษัทไหนผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ บริษัทนั้นต้องรายงานและนำเสนอแผนการจัดการต่อคณะกรรมการบริหาร และบริษัทได้กำหนดบริษัทย่อยจัดทำประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจให้กับ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ



#### 4) ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ (Compliance Risks)

##### 4.1 ความเสี่ยงจากเงื่อนไขของสัญญาซื้อขายสินค้าและบริการ

การจัดทำสัญญาทางการค้ามีความเป็นไปได้ที่คู่สัญญาจะมีความเห็นไม่สอดคล้องกันในเงื่อนไขของสัญญา ทำให้ต้องแก้ไขเงื่อนไขของสัญญาให้เป็นที่พอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย อาจเกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงการชำระค่าสินค้าและบริการโดยเฉพาะกับองค์กรขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ มักมีเงื่อนไขของสัญญาที่ไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้น ภายหลังจากการตกลงซื้อขายสินค้าและบริการ ฝ่ายกฎหมายของบริษัทจะศึกษาและทบทวนเงื่อนไขของสัญญาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อและผู้ขายให้เป็นไปตามหลักสากล เพื่อให้สัญญาฉบับดังกล่าวเป็นมาตรฐานสามารถอ้างอิงและยอมรับได้ ทั้งนี้หากโครงการไม่มีร่างสัญญาจะใช้สัญญามาตรฐานของบริษัทเป็นฉบับร่างเพื่อกำกับการซื้อขายสินค้าและบริการในโครงการดังกล่าวแทน

##### 4.2 ความเสี่ยงด้านการทุจริตและคอร์รัปชัน (Corruption Risk)



MFEC Group ตระหนักและให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างให้พนักงานทั่วทั้งองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากการใช้อำนาจหน้าที่ของตนเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น จึงกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการขาย การให้บริการ การว่าจ้าง การจัดซื้อจัดจ้าง การบริจาค การให้การสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น การเลี้ยงรับรอง ไปจนถึงการให้หรือรับของขวัญ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติ จัดฝึกอบรม ประเมินความเสี่ยงและติดตามความเสี่ยงรายงานต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบพร้อมดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือถึง ลูกค้า คู่ค้า เพื่อให้รับทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจขององค์กรด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ในปี 2562 บริษัทได้จัดทำแบบประเมินในเรื่องของมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง และได้ยื่นแบบประเมินส่งไปที่คณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (CAC) เพื่อเข้ารับการพิจารณา เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562 ทางคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติฯ ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ได้มีมติรับรองให้บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เข้าเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต โดยการรับรองดังกล่าวมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1 ทรัพย์สินถาวรหลักของบริษัท และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ทรัพย์สินถาวรหลักที่บริษัทใช้ในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย

(หน่วย : บาท)

รายการทรัพย์สินสุทธิ	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าคงเหลือสุทธิ หลังหักค่าเสื่อมราคาสะสม
1. สิ่งปรับปรุงสินทรัพย์เช่า	เป็นเจ้าของ	17,547,897
2. เครื่องตกแต่งสำนักงาน	เป็นเจ้าของ	28,030,852
3. เครื่องมือและอุปกรณ์	เป็นเจ้าของ	22,808,394
4. อุปกรณ์งานโครงการรอตตัดจ่าย	เป็นเจ้าของ	9,137
5. ยานพาหนะ	เป็นเจ้าของ	4,556,304
6. สิ่งปลูกสร้าง-สินทรัพย์เช่างานระหว่างทำ	เป็นเจ้าของ	11,962,003
7. สินทรัพย์ไม่มีตัวตนสุทธิ	เป็นเจ้าของ	22,520,048
		<b>107,434,635</b>

สำหรับสินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัทและบริษัทย่อย ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนา ระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล ช่วยในการออกแบบเพื่อบริการแก่ลูกค้า

บริษัทและบริษัทย่อย ได้มีสัญญาเช่าพื้นที่สำนักงาน เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พื้นที่สำนักงาน	รายละเอียดของสัญญา
บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท โมเดอร์นฟาร์มทาวเวอร์ จำกัด ความเกี่ยวข้อง: -ไม่เกี่ยวข้องกัน- สถานที่เช่า: ชั้น 17 ห้อง 1706,08,10 ชั้น 27 อาคารโมเดอร์นฟาร์มทาวเวอร์ ระยะเวลา: 1 มกราคม 2562 – 31 ธันวาคม 2564
บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์การเช่า: ศูนย์วิจัยและพัฒนา สาขา 1	คู่สัญญา: บริษัท ธนาพัฒน์ พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: -ไม่เกี่ยวข้องกัน- สถานที่เช่า: ชั้น 27 Zone B2 อาคารเล่าเป้งจวัน ระยะเวลา: 1 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2565 สถานที่เช่า: ชั้น 21 Zone A1-A2 B และ D อาคารเล่าเป้งจวัน ระยะเวลา: 1 เมษายน 2561 – 31 มีนาคม 2564

พื้นที่สำนักงาน	รายละเอียดของสัญญา
<b>บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)</b> วัตถุประสงค์การเช่า: ศูนย์วิจัยและพัฒนา สาขา 2	คู่สัญญา: ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าฉบับบลิวเฮลท์ บิซิเนส คอมเพล็กซ์ ความเกี่ยวข้อง: -ไม่เกี่ยวข้องกัน- สถานที่เช่า: ชั้น 11 ห้องเลขที่ 1101 - 7 อาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิซิเนส คอมเพล็กซ์ ระยะเวลา: 16 ตุลาคม 2562 - 15 ตุลาคม 2565 สถานที่เช่า: ชั้น 12 ห้องเลขที่ 1204 - 6 อาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิซิเนส คอมเพล็กซ์ ระยะเวลา: 1 สิงหาคม 2561 - 31 กรกฎาคม 2564 สถานที่เช่า: ชั้น 23 ห้องเลขที่ 2301 - 7 อาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิซิเนส คอมเพล็กซ์ ระยะเวลา: 1 พฤศจิกายน 2562 - 31 ตุลาคม 2565
<b>บริษัท เพลย์โทเรียม โซลูชันส์ จำกัด</b> วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน สถานที่เช่า: ชั้น 11-12 อาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิซิเนส คอมเพล็กซ์ ระยะเวลา: 1 กันยายน 2561 - 31 มกราคม 2563
<b>บริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด</b> วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงาน	คู่สัญญา: บริษัท ธนาพัฒน์ พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน สถานที่เช่า: ชั้น 27 B1 อาคารเล่าเป้งวัน ระยะเวลา: 1 มกราคม 2563 - 31 ธันวาคม 2563
<b>บริษัท เอ็ม ไอ เอส เอพาร์ทเม้นท์ จำกัด</b> วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท โมเดอร์นฟอร์มทาวเวอร์ จำกัด ความเกี่ยวข้อง: -ไม่เกี่ยวข้องกัน- สถานที่เช่า: ชั้น 17 อาคารโมเดอร์นฟอร์มทาวเวอร์ ระยะเวลา: 1 กันยายน 2560 - 31 สิงหาคม 2563
<b>บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนน์ จำกัด</b> วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน สถานที่เช่า: ชั้น 21 Zone A1-A2 B และ D อาคารเล่าเป้งวัน ระยะเวลา: 1 เมษายน 2562 - 30 กันยายน 2562
<b>บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)</b> วัตถุประสงค์การเช่า : สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท ซี.ที. แลนด์ จำกัด ความเกี่ยวข้อง: -ไม่เกี่ยวข้องกัน- สถานที่เช่า: ชั้น 14 อาคารไทม์สแควร์ ระยะเวลา: 16 เมษายน 2561 - 15 เมษายน 2564

พื้นที่สำนักงาน	รายละเอียดของสัญญา
บริษัท บิสซิเนส แอปพลิเคชัน จำกัด วัตถุประสงค์การเช่า : สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท ไทยสมุทร แอสเซท จำกัด ความเกี่ยวข้อง: -ไม่เกี่ยวข้องกัน- สถานที่เช่า: ชั้น 2 อาคารไทยสมุทร ระยะเวลา: 1 สิงหาคม 2562 – 30 กันยายน 2564
บริษัทห้องสอน จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ห้องสอน ซอฟต์แวร์ จำกัด) วัตถุประสงค์การเช่า : สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท บิสซิเนส แอปพลิเคชัน จำกัด ความเกี่ยวข้อง: คุณภาณุศักดิ์ เอกอารีย์ศักดิ์ เป็นกรรมการ สถานที่เช่า: อาคารไทยสมุทร ชั้น 2 ถนนสุขุมวิท แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 ระยะเวลา: 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2564
บริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด วัตถุประสงค์การเช่า : สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน สถานที่เช่า: ชั้น 11 อาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ระยะเวลา: 1 กันยายน 2562 – 31 สิงหาคม 2563
บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชั่นส์ จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด) วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: คุณกิตติ วินทิมา เป็นกรรมการ สถานที่เช่า: 699 อาคารโมเดิร์นฟอร์มทาวเวอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 ระยะเวลา: 1 มกราคม 2562 – 31 ธันวาคม 2562
กิจการร่วมค้า พาวเวอร์เอ็ม (บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชั่นส์ จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 81.47) วัตถุประสงค์การเช่า: สำนักงานใหญ่	คู่สัญญา: บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ความเกี่ยวข้อง: คุณกิตติ วินทิมา เป็นกรรมการ สถานที่เช่า: 699 อาคารโมเดิร์นฟอร์มทาวเวอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 ระยะเวลา: 1 กรกฎาคม 2562 – 31 มกราคม 2563

## 4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีนโยบายที่จะลงทุนเฉพาะในกิจการที่มีการประกอบธุรกิจในลักษณะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของบริษัท เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความสามารถในการแข่งขันของบริษัท โดยหากมีการลงทุน บริษัทมีนโยบายที่จะถือหุ้นในกิจการดังกล่าวในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของหุ้นทั้งหมดของกิจการ บริษัทจะส่งตัวแทนเข้าไปเป็นกรรมการในกิจการดังกล่าว เพื่อมีส่วนร่วมในการบริหารงานและกำหนดนโยบายการดำเนินงานที่สำคัญ

โดยมีสัดส่วนการลงทุนถือหุ้นในบริษัทย่อยต่าง ๆ ดังนี้

บริษัทย่อย	สัดส่วนการลงทุน (ร้อยละของทุนจดทะเบียน)
1. บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนตี้ จำกัด	98.20
2. บริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด	71.62
3. บริษัท เอ็ม ไอ เอส เอทส์ซอร์สซิ่ง จำกัด	75.00
4. บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	99.99
5. บริษัท บิสซิเนส แอปพลิเคชั่น จำกัด	99.99
6. บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชันส์ จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ซอฟต์แวร์ เทคโนโลยี จำกัด)	99.99
7. กิจการร่วมค้า พาวเวอร์เอ็ม (บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชันส์ จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 81.47)	100.00
8. บริษัท ห้องสอน จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท ฮ้องสอน ซอฟต์แวร์ จำกัด)	99.99
9. บริษัท เพลย์โทเรียม โซลูชันส์ จำกัด	70.00
10. บริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด	59.50
บริษัทร่วม	สัดส่วนการลงทุน (ร้อยละของทุนจดทะเบียน)
1. บริษัท อังสตรอม โซลูชัน จำกัด	40.00
2. บริษัท พรอมทันาว จำกัด	20.00
3. บริษัท แพนสเตอร์ มีเดีย จำกัด	34.00
4. บริษัท ดิจิทัล แชนแนล จำกัด	41.50

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) และ บริษัทในเครือ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ภายใต้เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้กำหนดไว้



## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

### 6.1 บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ชื่อบริษัท:	บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
ชื่อบริษัท (ภาษาอังกฤษ):	MFEC Public Company Limited
ชื่อย่อ:	เอ็ม เอฟ อี ซี “MFEC”
ลักษณะการประกอบธุรกิจ:	บริการให้คำปรึกษา พัฒนา และ วางระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายงานสารสนเทศ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:	699 อาคารโมเดิร์นพอร์มทาวเวอร์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร. 0-2821-7999 แฟกซ์. 0-2722-8388
ที่ตั้งศูนย์พัฒนาผลิตภัณฑ์	
สาขาที่ 1:	333 อาคารเล่าเป้งวัน ชอยเฉยพวง ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2821-7888 แฟกซ์. 0-2618-8188
สาขาที่ 2:	349 อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้น 11-12, และ 23 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2821-7800
เลขทะเบียนบริษัท:	0107546000156
Home Page:	<a href="http://www.mfec.co.th">www.mfec.co.th</a>
นักลงทุนสัมพันธ์:	อีเมลล์ <a href="mailto:investor@mfec.co.th">investor@mfec.co.th</a>
เลขานุการบริษัท:	อีเมลล์ <a href="mailto:secretary@mfec.co.th">secretary@mfec.co.th</a>
ทุนจดทะเบียน :	441,453,555 บาท
ทุนชำระแล้ว:	441,453,555 บาท

### บริษัทย่อย 9 บริษัท:

#### 1. บริษัท แอดวานซ์ อินเทลลิเจนซ์ โมเดิร์นไนต์ จำกัด

ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา พัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างสรรค์สื่อบันเทิงบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

#### 2. บริษัท พระอินทร์ ฟินเทค จำกัด

ประกอบธุรกิจให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการจัดหาและบริการระบบสารสนเทศ เป็นตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ประเภทต่างๆ อุปกรณ์ต่อพ่วงและอุปกรณ์เครือข่ายอื่น ๆ ทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์

#### 3. บริษัท เอ็ม. ไอ. เอส. เอทซ์ซอร์สซิ่ง จำกัด

ประกอบธุรกิจให้บริการในการจัดหาบุคลากร เพื่อควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

#### 4. บริษัท บิสซิเนส แอปพลิเคชัน จำกัด

ประกอบธุรกิจจำหน่ายซอฟต์แวร์ COGNOS, บริการพัฒนาและอบรมซอฟต์แวร์ COGNOS

#### 5. บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

ประกอบธุรกิจบริการให้รับปรึกษา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบ เครือข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 6. บริษัท เอ็มไซน์ อินโนเวชั่นส์ จำกัด

ประกอบธุรกิจบริการให้ออกแบบเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ บริการออกแบบเว็บไซต์

## 7. บริษัท ห้างสอน จำกัด

ประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษา ออกแบบระบบงาน รับจ้างเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้บริการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

## 8. บริษัท เพลย์ทอเรียม โซลูชันส์ จำกัด

ประกอบธุรกิจให้บริการด้านที่ปรึกษาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิเช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย ระบบความปลอดภัย สื่อผสมมัลติมีเดีย วิทยาการข้อมูล การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ ปัญญาประดิษฐ์ วิทยาการหุ่นยนต์ อินเทอร์เน็ต และให้บริการจัดหาบุคลากร

## 9. บริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด

ประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษา วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจทุกประเภท ทุกรูปแบบ และให้บริการพัฒนาฝึกอบรม และรับรองมาตรฐานบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์

## บริษัทร่วมจำนวน 4 บริษัท :

### 1. บริษัท อังสตรอม โซลูชั่น จำกัด

ประเภทธุรกิจ บริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ พัฒนาและฝึกอบรมเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบคอมพิวเตอร์ ออกแบบและวางแผนพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับควบคุมหรือใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

### 2. บริษัท พรอมทันนาว จำกัด

ประเภทธุรกิจ ให้คำปรึกษา และพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างสรรค์สื่อบันเทิงบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

### 3. บริษัท แพนสเตอร์ มีเดีย จำกัด

ประเภทธุรกิจ ให้บริการข้อมูลข่าวสารจากผู้มีชื่อเสียงผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ให้บริการสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการตลาด รวมทั้งให้บริการจัดงานหรือการแสดงต่าง ๆ

### 4. บริษัท ดิจิทัล แชนแนล จำกัด

ประเภทธุรกิจ ให้บริการระบบจำหน่ายตั๋วหรือบัตรเข้าชมการแสดงทุกประเภทรวมถึงบริการจัดงานหรือการแสดงต่าง ๆ

## บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์: บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

93 ชั้น 14 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทร 0-2009-9000 แฟกซ์ 0-2009-9991 เว็บไซต์ <http://www.set.or.th/tsd>

ผู้สอบบัญชี: บริษัท สอบบัญชีธรรมนิติ จำกัด

178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 6-7 ซอยประชาชื่น 20 ถนนประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

โทรศัพท์ 0-2596-0500 โทรสาร 0-2596-0539 เว็บไซต์ <http://www.dharmniti.co.th>

นางสาววันนิสา งามบัวทอง ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 6838

นายพีรเดช พงษ์เสถียรศักดิ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 4752

นายธนวุฒิ พิบูลย์สวัสดิ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 6699

นางสาวสุลลิต อาดสว่าง ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 7517

นางสาวธัญพร ตั้งธโนปจัย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 9169

นายสุวัฒน์ มณีคนกสกุล ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 8134

นางสาวโสธรา ดินตะสุวรรณ์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหมายเลข 8658

## 6.2 ข้อมูลสำคัญอื่น ๆ

-ไม่มี